# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2003-2004

LE QUÉBEC D'UNE RIVE À L'AUTRE

Société des traversiers Québec

105-02138/

Société
des traversiers
Québec

Cette publication a été rédigée par
la Société des traversiers du Québec

**Siège social :**
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : (418) 643-2019
Télécopieur : (418) 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : http//www.traversiers.gouv.qc.ca

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 2004
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-42947-8
© Gouvernement du Québec

*Monsieur Michel Bissonnette*

*Président de l'Assemblée nationale*

*Hôtel du Parlement*

*Québec*

*Monsieur le Président,*

*J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.*

*Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2001-2004 de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.*

*Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.*

La ministre déléguée aux Transports,

**Julie Boulet**
Québec, juillet 2004

*Madame Julie Boulet*

*Ministre déléguée aux Transports*

*Gouvernement du Québec*

*Québec*

*Madame la Ministre,*

*Conformément aux exigences de l'article 19 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) et de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.*

*Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.*

Le président-directeur général,

**Jean-Yves Gagnon**
Québec, juillet 2004

# TABLE DES MATIÈRES


Déclaration de la direction ..... 8

Déclaration de validation de la vérification interne ..... 9

Message du président-directeur général ..... 10

Partie I – La Société des traversiers du Québec ..... 13

1. Présentation générale ..... 13
   - *1.1 Mission, valeurs et orientations* ..... 13
   - *1.2 Conseil d'administration* ..... 13
   - *1.3 Direction* ..... 14
   - *1.4 Organigramme* ..... 16
   - *1.5 Réseau* ..... 17

2. Résultats ..... 18
   - *2.1 Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers* ..... 18
   - *2.2 Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises* ..... 29
   - *2.3 Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services* ..... 32

3. Faits saillants ..... 40
   - *3.1 Ressources humaines* ..... 40
   - *3.2 Exploitation* ..... 42
   - *3.3 Communication et service à la clientèle* ..... 45
   - *3.4 Administration et finances* ..... 47

4. Application de certaines politiques et exigences gouvernementales ..... 52
   - *4.1 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration* ..... 52
   - *4.2 Code de déontologie des membres du conseil d'administration* ..... 52
   - *4.3 Déclaration de services aux citoyens* ..... 52
   - *4.4 Protection des renseignements personnels et accès à l'information* ..... 53
   - *4.5 Plan d'amélioration des services aux citoyens* ..... 53
   - *4.6 Accès à l'égalité en emploi* ..... 53
   - *4.7 Équité salariale* ..... 53
   - *4.8 Suivi des recommandations du vérificateur général* ..... 53

Partie II – Revue statistique ..... 54

- Section I — Passagers transportés ..... 54
- Section II — Bicyclettes transportées ..... 55
- Section III — Véhicules transportés convertis en unités équivalentes automobiles (UEA) ..... 55
- Section IV — Les traversées en 2003-2004 ..... 64

Partie III – États financiers ..... 65

Rapport de la direction ..... 65
Rapport du vérificateur ..... 66
Résultats et déficit de l'exercice terminé le 31 mars 2004 ..... 67
Bilan au 31 mars 2004 ..... 68
Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2004 ..... 69
Notes complémentaires ..... 70

Annexe I : Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration ..... 82
Annexe II : Déclaration de services aux citoyens ..... 86

# DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés au *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses*. Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2003-2004 de la Société des traversiers du Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du comité de direction ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion. De plus, le responsable de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2003-2004 correspond à la situation et est fiable.

Le président-directeur général,

**Jean-Yves Gagnon**
Québec, le 9 juillet 2004

# DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Jean-Yves Gagnon

Président-directeur général

Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen.

Mon examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Mon examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

**Gaston Larocque, CA**
Québec, le 9 juillet 2004

# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Société des traversiers du Québec présente les cibles à atteindre et les résultats pour chacun des indicateurs de gestion tels qu'ils ont été notés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans la *Déclaration de services aux citoyens de la Société*.

En cours d'année, les deux navires de la traverse Québec-Lévis ont subi d'importants travaux de modernisation qui prolongeront leur vie utile d'au moins 20 ans. Rappelons que ces deux traversiers, en service depuis plus de 30 ans, n'avaient pas connu de travaux de rénovation majeurs au fil des ans. Le nouvel aménagement du salon des passagers a été particulièrement remarqué et apprécié. L'inauguration officielle de l'exposition *La Traverse* a eu lieu en juillet en présence de nombreux invités. Cette exposition relate l'histoire de la traversée du fleuve entre Québec et Lévis.

En mars 2004, la Société a renouvelé pour trois ans son contrat d'exploitation avec Navigation Lavoie inc. pour le service de traversier entre Montmagny et L'Isle-aux-Grues.

Au printemps 2004, nous avons souligné le départ à la retraite de madame Danielle Paradis qui était à notre service depuis janvier 1977. Elle occupait le poste de vice-présidente à l'administration et aux finances. Madame Paradis prenait particulièrement à cœur la saine gestion de l'organisation veillant à ce que chaque dollar dépensé le soit judicieusement. Ayant comme but ultime de procurer aux clients de la Société un excellent service de transport maritime public, madame Paradis a défendu, année après année, les budgets nécessaires au bon fonctionnement des traverses.

Cette année, les onze navires de la STQ ont effectué 106 486 traversées comparativement à 106 547 l'an dernier. Cette très faible variation du nombre de traversées s'explique par le statu quo des plages horaires pour chacune des traverses. En effet, en 2003-2004, aucune traverse n'a eu à modifier son offre de service pour répondre à un surplus d'affluence provoqué par des travaux routiers ou pour d'autres raisons.

Nous pouvons être particulièrement fiers du taux de réussite des traversées prévues qui se maintient à un niveau frisant la perfection pour atteindre 99% cette année. Ce résultat est remarquable, compte tenu de l'hiver particulièrement rigoureux qui a sévi sur l'ensemble de la province. Les conditions de glace très difficiles ont même exigé, à quelques reprises, le soutien des brise-glaces de la Garde côtière afin de permettre à nos traversiers de maintenir leur progression dans la glace et de respecter la fréquence des départs.

Le nombre total de passagers transportés a atteint 5 249 527. Par ailleurs, le nombre de véhicules transportés, données converties en unités équivalentes automobiles (UEA), a atteint 2 632 259 UEA, soit le deuxième meilleur résultat d'achalandage des cinq dernières années. Comme vous le verrez en consultant la revue statistique, l'achalandage a subi des baisses à toutes les traverses, excepté à la traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola. En effet, cette traverse a connu des hausses d'achalandage notables en raison d'une meilleure adéquation entre l'offre et la demande. La présence d'un deuxième navire aux heures de pointe, en basse saison, permet d'offrir des départs plus fréquents. La diminution de l'achalandage dans les autres traverses s'explique surtout par la baisse du tourisme enregistrée un peu partout à l'été 2003.

En ce qui concerne l'aspect financier global, l'exercice 2003-2004 présente une hausse des dépenses de 2,8 % et une hausse des revenus de 1 %. La perte avant les participations gouvernementales atteint 3,5 % de plus que celle de l'exercice précédent. Vous trouverez à la section administration et finances, le détail des principales variations de l'exercice.

Comme chaque année depuis cinq ans, nous avons mené un sondage annuel sur la satisfaction de notre clientèle. Les résultats ont encore une fois été très satisfaisants. La moyenne des résultats de toutes les traverses quant aux services, aux gares, aux navires, au personnel, ou pour ce qui est de la satisfaction en général, s'est traduite par une note de 8,7, soit un résultat supérieur à l'objectif annuel fixé à 8,5.

Vous trouverez donc, dans le présent rapport annuel de gestion, toute l'information sur les faits marquants qui ont caractérisé chacune des traverses exploitées par la Société des traversiers du Québec au cours de l'exercice financier 2003-2004. Je ne saurais passer sous silence l'excellent travail accompli par tout notre personnel et particulièrement par les équipages qui ont eu à affronter des conditions climatiques difficiles et qui sont sur la première ligne afin de maintenir la qualité du service offert par la Société.

Le président-directeur général,

**Jean-Yves Gagnon**

# 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## 1.1 Mission, valeurs et orientations

La Société des traversiers du Québec (STQ) est une compagnie à fonds social constituée par une loi spéciale de l'Assemblée nationale, le 4 juin 1971. Son capital-actions fait partie du domaine public et il est détenu par le ministre des Finances. L'autorité tutélaire est exercée par le ministre des Transports.

*La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.*

Les valeurs véhiculées dans l'entreprise sont les suivantes :

- la qualité du service ;
- le respect des personnes ;
- l'esprit de créativité et le partenariat.

Les trois grandes orientations de la STQ sont :

- des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers ;
- une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises ;
- une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services.

Créée à l'origine pour assurer la liaison entre les villes de Québec et de Lévis, la STQ s'est développée au cours des années et gère maintenant huit traverses dont trois avec la participation de l'entreprise privée.

## 1.2 Conseil d'administration

Roch Theroux

**Jean-Yves Gagnon**
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Au cours de l'exercice 2003-2004, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières. Dans sa volonté d'être présente dans les régions et d'établir des relations avec les partenaires du milieu, la STQ a tenu une de ces assemblées à Rivière-du-Loup et une autre à Saint-Marc-sur-Richelieu.

Roch Theroux

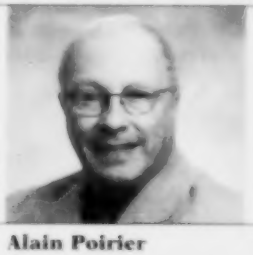
**Yvan Desgagnés**
Homme d'affaires
Saint-Irénée

Jean Beaulieu

**Nicole L. Bergeron**
Directrice générale
Fondation Hôtel-Dieu
de Sorel
Sorel

Roch Theroux

**Louise Levasseur**
Directrice générale
Société nationale des
Québécois de la Côte-Nord
Baie-Comeau



Roch Theroux

**Alain Poirier**
Avocat
Centre communautaire
juridique
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie
Matane

## 1.3 Direction

Le comité de direction s'est réuni toutes les deux semaines au cours du présent exercice financier.

### Le comité de direction :

Roch Theroux

**Jean-Yves Gagnon**
Président-directeur général

Roch Theroux

**Édouard Rivard**
Vice-président à l'exploitation

Roch Theroux

**Jocelyn Fortier**
Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire

Nathalie Laroche

**Lucie Gendron**
Directrice de l'administration et des finances

Roch Theroux

**Jacques Bernier**
Directeur des ressources humaines

### Les directeurs de traverse :

Nathalie Laroche

**Daniel Mathieu**
Traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola

Roch Theroux

**Jean Cantin**
Traverse Québec-Lévis

Larry Dallaire

**Christyan Dufour**
Traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

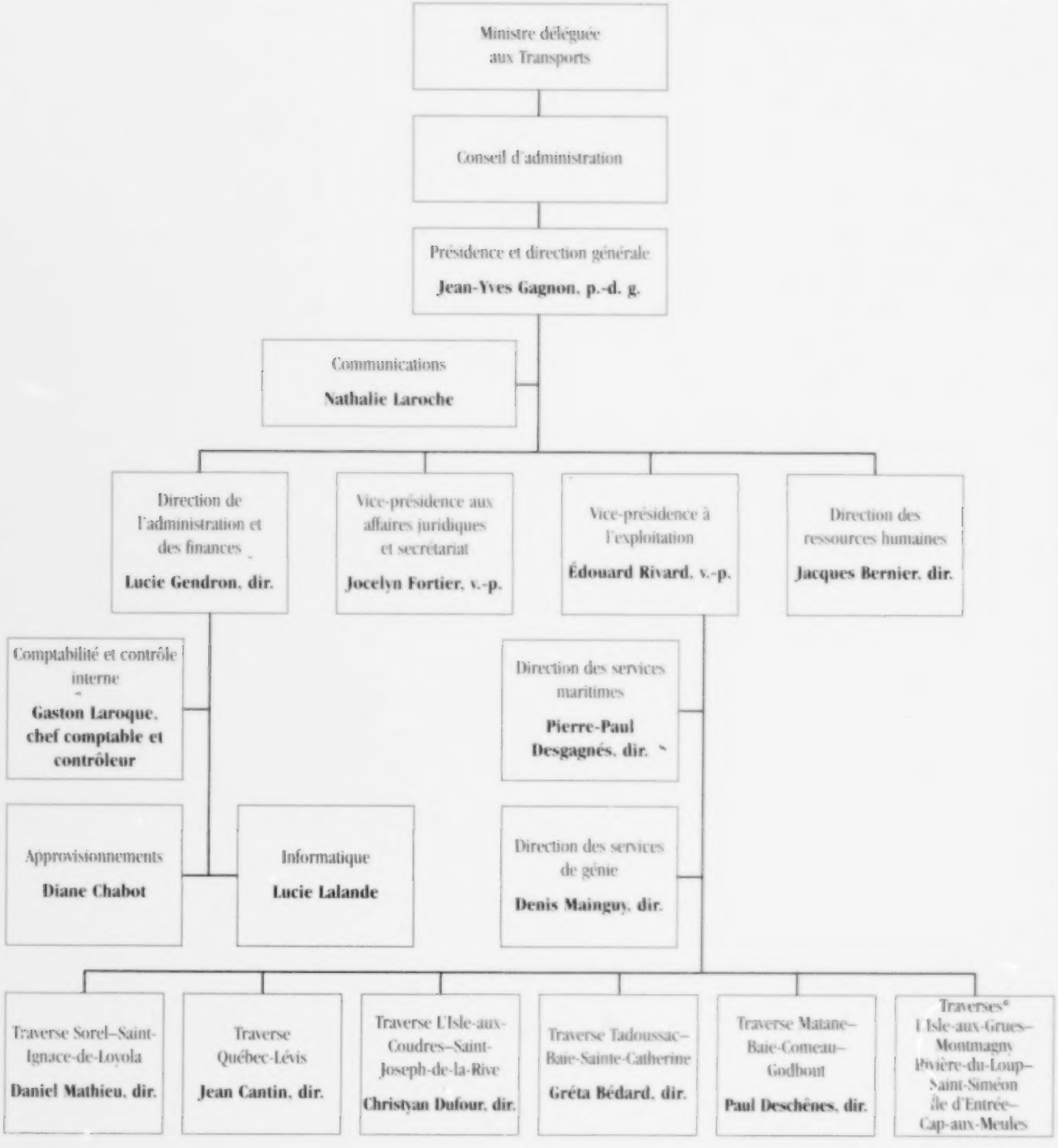
Karine Hovington

**Gréta Bédard**
Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Richard Mercier

**Paul Deschênes**
Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

## 1.4 Organigramme




* Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

## 1.5 Réseau

La Société des traversiers du Québec exploite huit traverses

| | | Distance (km) | Durée |
|---|---|---|---|
| 1 | Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 1,6 | 10 min |
| 2 | Québec-Lévis | 1,0 | 10 min |
| 3 | L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 7,8 | 30 min |
| 4 | L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 3,7 | 15 min |
| 5 | Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 25,6 | 65 min |
| 6 | Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 1,6 | 10 min |
| 7 | • Matane–Baie-Comeau | 62,1 | 2 h 20 min |
| 7 | • Matane-Godbout | 55,3 | 2 h 15 min |
| 8 | Île d'Entrée–Cap-aux-Meules | 14,0 | 55 min |

## 2. RÉSULTATS

Les résultats de la Société des traversiers du Québec pour 2003-2004 sont présentés en quatre sections :

- Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers ;
- Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises ;
- Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services ;
- La gestion des plaintes.

Chaque section donne une description des résultats obtenus à l'égard des objectifs annoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et des normes de service avancées dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

### 2.1 Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers

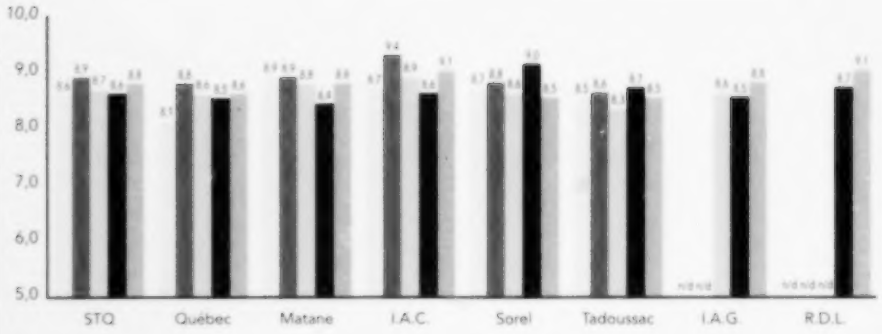
**Provient de la *Déclaration de services aux citoyens* et du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers |
| **Axe d'intervention** | S'assurer que les services offerts répondent aux besoins des usagers |
| **1er objectif** | Atteindre et maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle de 8,5 et plus face aux services, aux gares, aux navires et au personnel, et ce, à chacune des traverses d'ici 2003 |
| **Indicateur** | Niveau de satisfaction des usagers |
| **Cible (2003-2004)** | 8,5 |
| **Résultat (2003-2004)** | Atteint pour l'ensemble des traverses |

Depuis cinq ans, dans chaque traverse à l'exception de celle de l'Île d'Entrée, la Société effectue un sondage qui lui fournit d'importants renseignements sur la qualité du service telle qu'elle est perçue par ses clients. Quelque 200 clients par traverse (100 pour celle de L'Isle-aux-Grues) sont interrogés sur leur satisfaction face aux cinq catégories suivantes :

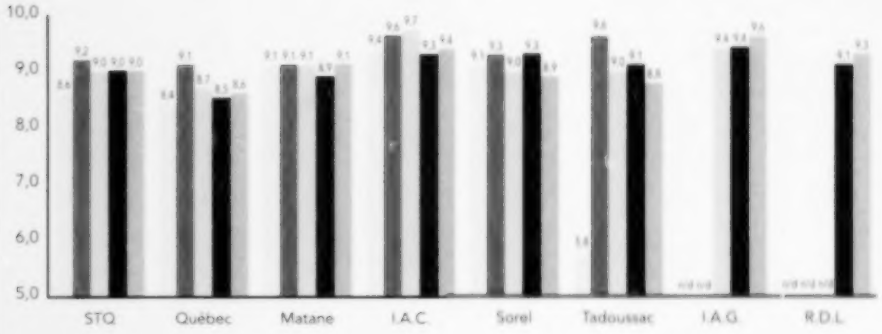
- les services de traversiers
- les gares
- les navires
- le personnel
- la satisfaction du client en général

Chaque catégorie est subdivisée afin de permettre à la Société d'identifier plus précisément les sources d'insatisfaction et ainsi de pouvoir y remédier. De plus, des commentaires sont notés lorsque les clients désirent préciser leur évaluation.



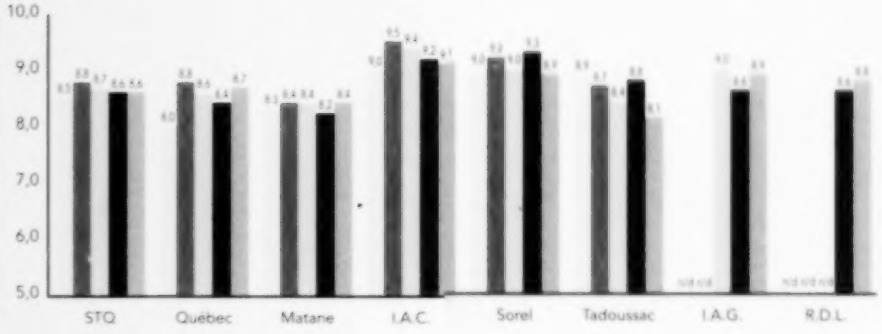

- Au regard des services de traversiers, les sondages portent sur la signalisation routière, l'information, la durée de l'attente, le contrôle sur les aires de stationnement, le respect des horaires et la fréquence des départs.

1999 2001 2002 2003



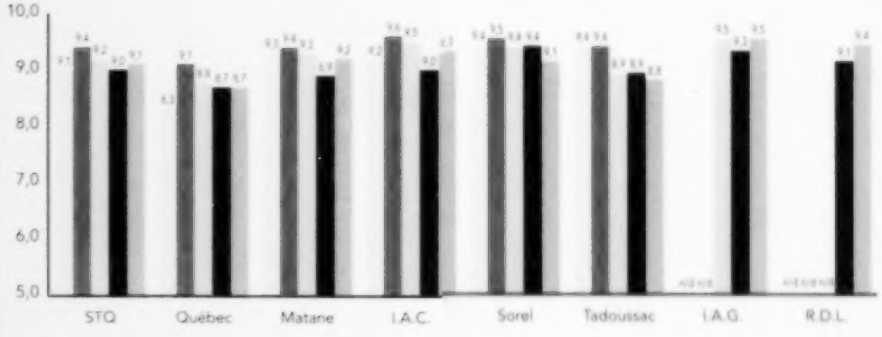

- Quant aux gares, les éléments mesurés sont les billetteries, la propreté et le fonctionnement des machines distributrices.

1999 2001 2002 2003



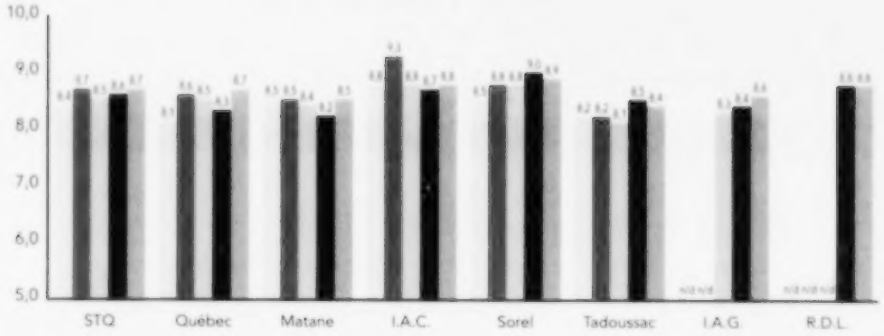

- Les questions relatives aux navires visent particulièrement le confort et la propreté.

1999 2001 2002 2003




- En ce qui concerne le personnel, l'information recueillie touche l'accueil et la disponibilité.

1999 2001 2002 2003




• Une question mesure la satisfaction du client en général.

Pour l'exercice 2003-2004, l'objectif corporatif visé de 8,5 a été dépassé. En effet, l'ensemble de la Société a obtenu un résultat de 8,7 quant au niveau de satisfaction de la clientèle. Cette note provient de la compilation d'une question posée en début de sondage afin de connaître l'appréciation globale des services offerts à la traverse où notre client est interrogé. Nous considérons comme appréciable une variation à la hausse ou à la baisse de 0,5.

La traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola obtient la plus haute cote en ce qui concerne la satisfaction du client en général avec un résultat de 8,9. À cette traverse, les résultats par catégorie sont tous supérieurs ou égaux à l'objectif de 8,5. Toutefois, il faut préciser que malgré cette bonne évaluation générale, des baisses de 0,3 à 0,5 ont été observées par rapport à l'exercice précédent. La baisse de 0,5 qui concerne les services semble s'expliquer à la lecture des commentaires compilés qui touchent principalement les problèmes liés à la durée de la file d'attente, au contrôle sur les aires d'embarquement et à la fréquence des départs.

Pour sa part, la traverse Québec-Lévis a atteint un résultat supérieur de 0,4 à celui de l'année précédente, soit 8,7 au lieu de 8,3. On peut associer ce résultat au retour du *N.M. Alphonse-Desjardins* rénové. Le nouvel aménagement du salon des passagers est remarqué par la clientèle. La catégorie navire obtient d'ailleurs un résultat supérieur de 0,3 à celui de l'an dernier, ce qui confirme que la satisfaction relativement au traversier est un critère important quant à la qualité du service qui est perçue.

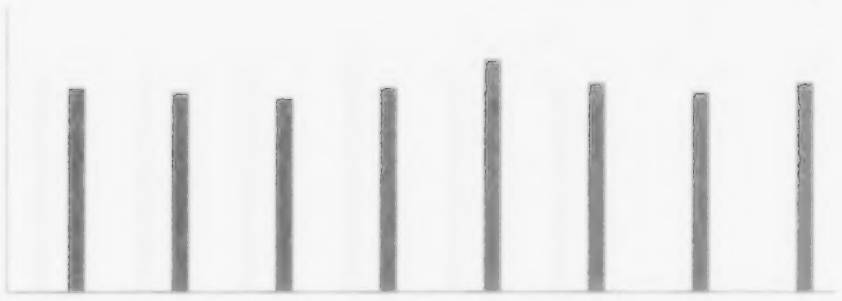
La traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive atteint un résultat de 8,8 au regard de la satisfaction de sa clientèle. À cette traverse, la satisfaction quant aux services connaît une hausse de 0,5 attribuable, entre autres, à une moins longue file d'attente avant l'embarquement.

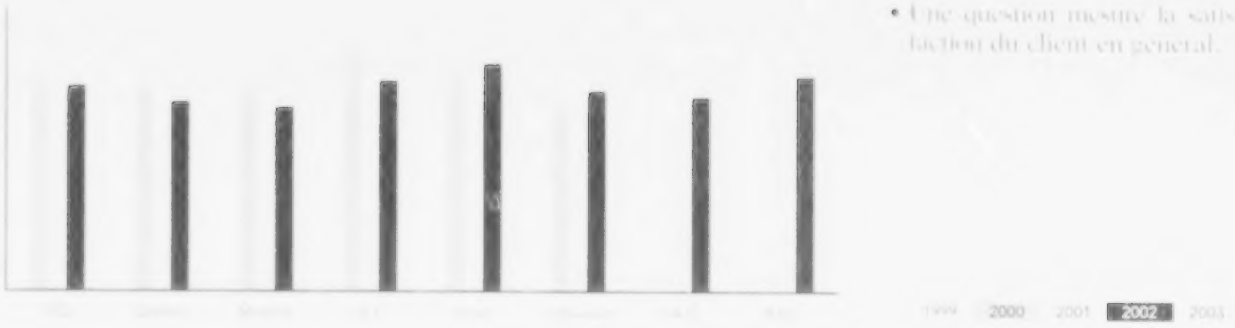
Cette année, seule la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine obtient un résultat légèrement en deçà de l'objectif corporatif pour la satisfaction générale du client avec un résultat de 8,4. On observe des baisses variées pour chacune des catégories et une baisse de 0,7 pour la catégorie navire. Les principales causes d'insatisfaction concernant cette dernière catégorie sont l'exiguïté du salon des passagers, les machines distributrices souvent défectueuses et le nombre restreint de toilettes.

La traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout atteint l'objectif corporatif de 8,5. Elle revient à des niveaux de satisfaction semblables à 2001 pour les catégories services, gares et personnel, qui sont tous supérieurs à 8,5. L'exception est la note de 8,4 accordée au navire qui s'explique par l'insatisfaction provoquée par le divertissement télévisuel, les équipements de la salle de jeux, le prix de la nourriture à la cafétéria et le service téléphonique à bord.

Le sondage a été effectué à la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny pour une troisième année. La satisfaction générale atteint 8,6. Cette note est plus élevée que la cible pour une première fois. Cette traverse obtient la meilleure évaluation pour deux catégories, soit 9,6 pour les gares et 9,5 pour le personnel. La présence à la gare de Montmagny de préposés de l'Office du tourisme de la Côte-du-Sud qui animent les lieux et renseignent les clients explique la satisfaction de la clientèle. Quant au personnel, la Société félicite pour cet excellent résultat l'équipage de Navigation Lavoie inc. qui exploite le service de traversier.

La traverse de Rivière-du-Loup–Saint-Siméon, évaluée pour une deuxième année seulement, obtient la même note que l'an dernier quant à la satisfaction générale du client avec 8,8. Chaque catégorie mesurée individuellement connaît des résultats supérieurs.






• Une question mesure la satisfaction du client en general.

Pour l'exercice 2003-2004, l'objectif corporatif exige de 8,5 a ete depasse. En effet, l'ensemble de la Societe a obtenu un resultat de 8,7 quant au niveau de satisfaction de la clientele. Cette note provient de la compilation d'une question posee en debut de semaine afin de connaitre l'appreciation globale des services offerts a la traverse ou notre client est interroge. Nous considerons comme appreciable une variation a la hausse ou a la baisse de 0,3.

La traverse Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola obtient la plus haute cote en ce qui concerne la satisfaction du client en general avec un resultat de 8,9. A cette traverse, les resultats par categorie sont tous superieurs ou egaux a l'objectif de 8,5. Toutefois, il faut preciser que malgre cette bonne evaluation generale, des baisses de 0,3 a 0,5 ont ete observees par rapport a l'exercice precedent. La baisse de 0,5 qui concerne les services semble s'expliquer a la lecture des commentaires emplies qui touchent principalement les problemes lies a la duree de la file d'attente, au controle sur les aires d'embarquement et a la frequence des departs.

Pour sa part, la traverse Oneida-Lyster a atteint un resultat superieur de 0,4 a celui de l'annee precedente, soit 8,7 au lieu de 8,3. On peut associer ce resultat au retour du *N.M. Alphonse Desjardins* renove. Le nouvel amenagement du salon des passagers est remarque par la clientele. La categorie navire obtient d'ailleurs un resultat superieur de 0,3 a celui de l'an dernier, ce qui confirme que la satisfaction relativement au traversier est un critere important quant a la qualite du service qui est percue.

La traverse Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive atteint un resultat de 8,8 au regard de la satisfaction de sa clientele. A cette traverse, la satisfaction quant aux services connait une hausse de 0,3 attribuable, entre autres, a une meilleure gestion de l'attente avant l'embarquement.

Cette annee, seule la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine obtient un resultat legerement en deca de l'objectif corporatif pour la satisfaction generale du client avec un resultat de 8,4. On observe des baisses variees pour chacune des categories et une baisse de 0,7 pour la categorie navire. Les principales causes d'insatisfaction concernant cette dernier categorie sont l'etroitesse du salon des passagers, les machines distributrices souvent defectueuses et le nombre restreint de toilettes.

La traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout atteint l'objectif corporatif de 8,5. Elle revient a des niveaux de satisfaction semblables a 2001 pour la categorie service aux aires et personnel qui sont tous superieurs a 8,5. Le navire est la seule de 8,4 a satisfaire au critere attendu par l'insatisfaction provient principalement du manque d'espace dans le salon des passagers, le bruit de la machinerie et la salubrite des toilettes.

Le resultat de la traverse Wood Islands–Caribou pour une troisieme annee consecutive atteint 8,8. Cette note est plus elevee que la cible pour une premiere fois. Cette traverse obtient la meilleure evaluation pour deux categories soit 9,0 pour les aires et 8,9 pour le personnel. La presence a la traverse de Mesdames et Messieurs les Ministres du Canada-Ile-du-Prince-Edouard influence les faibles ecarts observes par rapport a l'exercice precedent. La satisfaction de la clientele. Quant au personnel, la Societe tient a souligner l'excellent resultat remportes de Nord-Umbo Lacroix qui exploite le service de traversier.

La traverse de Riviere-du-Loup–Saint-Simeon, exploitee pour une deuxieme annee seulement, obtient la meme note que l'an dernier quant a la satisfaction generale du client avec 8,8. Chacune categorie mesuree individuellement connait des resultats superieurs.

Tous les résultats obtenus grâce à ce sondage annuel sont autant de points de repère qui aident la Société à fournir les efforts nécessaires pour améliorer la qualité de son service et mieux remplir sa mission de transporteur maritime.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | | |
|---|---|---|
| **Orientation stratégique** | Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers | |
| **Axe d'intervention** | S'assurer que les services offerts répondent aux besoins des usagers | |
| **2e objectif** | Revoir et optimiser, d'ici 2004, les principaux systèmes et outils d'interface entre la Société et ses clients tels le service téléphonique de renseignements, les billetteries, le site Internet, etc. | |
| **Indicateur** | Mise en service des nouveaux systèmes | |
| **Cible (2003-2004)** | • Service téléphonique de renseignements | |
| | • Site Internet | |
| | • Billetteries | |
| **Résultat (2003-2004)** | Service téléphonique de renseignements : | projet reporté |
| | Site Internet : | atteint |
| | Billetteries : | projet reporté |

La refonte du site Internet de la Société a été complétée en cours d'exercice et la mise en ligne officielle de la nouvelle version a été rendue publique en mai 2003. Le site demeure avant tout informatif. La priorité est donc accordée à la clarté de l'information qui renseigne sur les tarifs et les horaires, de même que sur certaines particularités des traverses que nos passagers ont intérêt à connaître afin de bien profiter de leur traversée. De nombreux liens guident également les internautes vers d'autres sites renseignant sur les services de traversiers privés, de croisières, ainsi que vers des sites plus généraux reliés au monde maritime et aux transports. Grâce à ces liens, les demandes d'information reçues à l'adresse courriel de la STQ ont diminué considérablement.

Un projet de formulaire de réservation en ligne pour la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout est en élaboration. De nombreuses contraintes, reliées entre autres à la configuration de chargement du traversier, au système actuel de saisie des demandes de réservation reçues par téléphone et à la difficulté d'obtenir une ligne haute vitesse pour desservir le bureau des réservations, ont retardé la réalisation du projet pour la saison estivale 2004. Les démarches se poursuivront au prochain exercice.

Le système de renseignements téléphoniques n'a subi aucune modification en cours d'année à l'exception de celui du siège social où, depuis juillet 2003, un message en attente présente les principales caractéristiques des traverses de notre réseau. Dans chacune des traverses, après les heures d'accueil, un système de répondeur diffuse l'information la plus souvent demandée de même que certains renseignements ponctuels dans le cas de situations particulières tels les arrêts temporaires du service aux véhicules, les ajouts de traversées lors d'événements spéciaux, les travaux aux quais, etc.

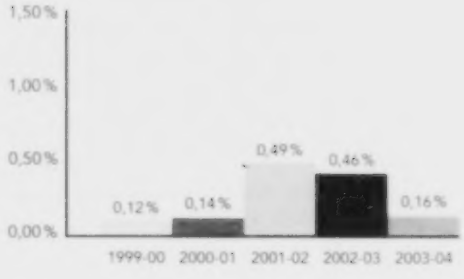
Un système central de renseignements où seraient acheminées toutes les demandes relatives à nos services de traversiers n'a pas fait l'objet d'une analyse en cours d'année : aucune ressource n'étant attribuée à ce dossier. Toutefois, ce projet sera analysé au cours du prochain exercice.

En ce qui a trait aux billetteries, le contexte de la modernisation de l'État nous a incités à reporter au prochain exercice l'analyse préliminaire qui nous permettra de calibrer l'état de la situation actuelle et d'évaluer l'envergure de nos besoins en matière de système. À partir de cette analyse, qui devrait être déposée en septembre 2004, nous procéderons à l'acquisition de nouveaux terminaux de points de vente et à leur installation dans les traverses payantes.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers |
| **Axe d'intervention** | Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires |
| **1er objectif** | Maintenir à moins de 0,5 % le pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements |
| **Indicateur** | • Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosités des équipements<br>• Nombre d'annulations de traversées selon les causes |
| **Cible (2003-2004)** | Moins de 0,5 % |
| **Résultat (2003-2004)** | 0,16 % |

- Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosités des équipements




Grâce au programme de maintenance préventive mis en place depuis quelques années, on note une diminution importante des traversées annulées pour bris des équipements.

- Nombre d'annulations de traversées selon les causes

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| Débarcadères | 8 | 36 | 191 | 50 | 12 |
| Navires | 110 | 100 | 306 | 437 | 161 |
| Climat | 532 | 521 | 318 | 606 | 672 |
| Grève | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 |
| Autres | 135 | 572 | 186 | 82 | 232 |
| Total | 785 | 1229 | 1033 | 1175 | 1077 |

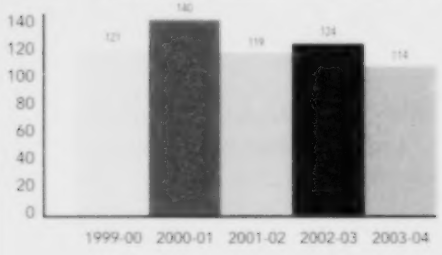
Au regard des traversées annulées à cause du climat, il faut se rappeler que les deux derniers hivers ont été difficiles pour la navigation dans les glaces. La plupart des traversées annulées ont eu lieu à la traverse Québec-Lévis et résultent des conditions de glace difficiles ainsi que de l'utilisation du *N.M. Félix-Antoine-Savard*, moins adapté à ces conditions de navigation. Au cours du prochain exercice, les deux navires réguliers de la traverse Québec-Lévis seront en service et nous croyons que le service sera plus constant.

Les traversées annulées pour les causes « autres » concernent principalement des décisions de gestion telles que l'annulation de traversées justifiées par un achalandage moindre et l'utilisation d'un navire de la traverse Québec-Lévis à L'Isle-aux-Coudres afin de maintenir le service à cette traverse en raison d'un bris du *N.M. Joseph-Savard*.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers |
| **Axe d'intervention** | Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires |
| **2e objectif** | D'ici 2004, diminuer de 50% le nombre d'incidents survenus en 2001 |
| **Indicateur** | • Nombre d'incidents dans les traverses<br>• Coût des réclamations |
| **Cible (2001-2004)** | Diminuer le nombre d'incidents de 50% |
| **Résultat (2003-2004)** | Diminution de 19% en comparaison à 2000-2001 |

- Nombre d'incidents dans les traverses




- Coût des réclamations

Lors de la planification stratégique 2001-2004, c'est intuitivement que l'objectif de diminuer à 70 incidents (50% des incidents survenus en 2000-2001) a été fixé. Depuis, l'expérience révèle que l'unité de mesure devrait être basée sur le nombre d'UEA transportées afin de tenir compte de l'effet du niveau d'activité sur la performance. En calculant le nombre moyen d'incidents survenus par 100 000 UEA transportées, nous obtenons les résultats comparatifs suivants :

**Nombre moyen d'incidents survenus par 100 000 UEA traversées**

| | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|
| **Québec** | 5 | 8 | 5 |
| **Matane** | 41 | 34 | 30 |
| **L'Isle-aux-Coudres** | 7 | 2 | 7 |
| **Sorel** | 2 | 2 | 3 |
| **Tadoussac** | 3 | 3 | 2 |

Les incidents à bord du *N.M. Camille-Marcoux* soulignent à quel point l'étroitesse de l'aménagement du pont des véhicules rend difficile le processsus d'embarquement et de débarquement en toute sécurité, même si le personnel affecté à ces tâches met tout en œuvre pour diriger les usagers de manière adéquate.

Cet indicateur devra être révisé à l'occasion de la prochaine planification stratégique.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers |
| **Axe d'intervention** | Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires |
| **3e objectif** | Obtenir une accréditation SGS (Système de gestion de la sécurité) pour tous les navires de la flotte d'ici 2002 |
| **Indicateur** | Certificat d'accréditation de chacun des navires |
| **Cible (2003-2004)** | Accréditation de tous les navires |
| **Résultat (2003-2004)** | Sept navires accrédités SGS sur dix prévus |

L'entente de cinq ans conclue en 2001 avec la Société Lloyd's pour l'accréditation du système de gestion de la sécurité (SGS) stipulait que la Société des traversiers du Québec devait obtenir un certificat de conformité pour le siège social et soumettre trois bureaux administratifs de traverse à un audit externe au cours de l'année 2001. Par la suite, les deux bureaux administratifs restants devaient être soumis à un audit externe, à raison d'un bureau par année. En ce qui concerne les navires, l'entente spécifiait que chaque navire devait obtenir sa propre certification de gestion de la sécurité à l'intérieur des 30 mois suivant le premier audit externe du siège social de la STQ, ce qui nous amenait au 15 mars 2004.

À l'automne 2001, le siège social et les bureaux administratifs des traverses de Tadoussac, de Matane et de Sorel ont satisfait aux exigences des audits externes et cinq navires ont obtenu leur accréditation SGS.

En octobre 2002, le bureau administratif de la traverse de L'Isle-aux-Coudres et le navire *N.M. Joseph-Savard* ont été accrédités à leur tour.

En octobre 2003, le *N.M. Félix-Antoine-Savard* a obtenu son accréditation.

Toutefois, l'implantation du système de gestion de la sécurité (SGS) à la traverse Québec-Lévis s'est avérée plus lente que prévu et le bureau administratif, de même que les navires *N.M. Alphonse-Desjardins*, *N.M. Lomer-Gouin* et *N.M. Radisson* n'ont pu être accrédités dans les délais prévus.

Au cours du présent exercice, les bureaux administratifs et les navires qui étaient conformes aux exigences du programme de gestion de la sécurité ont maintenu valide leur accréditation. Cependant, pour que l'accréditation du siège social demeure en vigueur, il aurait fallu que le bureau administratif de Québec soit soumis à un audit externe comme le prévoyait l'entente avec la Société Lloyd's. Pour pallier cette difficulté, le bureau administratif de Matane a été soumis à un audit externe en remplacement du bureau de Québec, ce qui a permis de maintenir l'accréditation du siège social.

Par contre, les navires *N.M. Alphonse-Desjardins*, *N.M. Lomer-Gouin* et *N.M. Radisson* ne pourront obtenir leur accréditation à l'intérieur de la présente entente, les délais n'ayant pas été respectés, de sorte que le bureau de Québec ne pourra être soumis à un audit externe avant la signature du prochain contrat, soit en 2006.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers |
| **Axe d'intervention** | Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires |
| **4e objectif** | Rendre conformes aux normes CSA toutes les rampes d'embarquement d'ici 2002 |
| **Indicateur** | Attestation de conformité du système de gestion de la sécurité des infrastructures terrestres |
| **Cible (2003-2004)** | 19 rampes |
| **Résultat (2003-2004)** | 17 rampes |

L'implantation de la norme CSA (Canadian Standard Association) s'est poursuivie au cours de l'exercice 2003-2004. Les volets « inspection » et « entretien » sont terminés dans toutes les traverses. Le volet « opération » est terminé pour toutes les rampes à l'exception de celles de Québec et de Lévis. Ce volet sera complété au cours du prochain exercice.

La Société Lloyd's a validé les pratiques et procédures préparées par la STQ conformément à la norme CSA S826. Elle devrait émettre une attestation de conformité au cours du prochain exercice.

## 2.2 Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| Orientation stratégique | Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises |
| Axe d'intervention | Améliorer les services de traversiers existants |
| 1er objectif | Proposer d'ici 2002 un plan de modernisation de la flotte et des infrastructures terrestres |
| Indicateur | Dépôt des plans de modernisation |

Un plan de modernisation de la flotte a été déposé au ministre des Transports en 2001. À ce jour, les *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin*, en service à la traverse Québec-Lévis, ont été rénovés afin de prolonger leur vie utile de 20 ans.

René Lebrun

Travaux de modernisation du salon des passagers du *N.M. Lomer-Gouin*

Un autre élément de ce plan est le remplacement du *N.M. Camille-Marcoux* en service à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout. L'échéancier précis de ce volet du plan de modernisation est tributaire d'une décision de Transport Canada qui doit statuer au cours de l'année 2004 sur la question de la stabilité après avaries pour les traversiers à pont fermé.

Des études internes seront entreprises au cours de l'exercice 2004-2005 pour préparer le projet de modernisation du *N.M. Catherine-Legardeur* en service à la traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola. Ces travaux pourraient être exécutés à l'hiver 2006.

À plus long terme, la STQ prévoit remplacer le *N.M. Radisson* présentement utilisé comme navire d'appoint et de relève.

Le plan quinquennal 2001-2006 pour les infrastructures terrestres a été présenté au ministre des Transports en 2001. L'avancement des principaux projets réalisés au cours de l'exercice est détaillé à la section des faits saillants.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises |
| **Axe d'intervention** | Améliorer les services de traversiers existants |
| **2e objectif** | Proposer d'ici 2002, de concert avec les intervenants impliqués, une meilleure intégration et intermodalité des services de transports en commun dans les régions de Québec et de Lévis |
| **Indicateur** | Dépôt d'un rapport |

Depuis le 1er octobre 2003, la Société honore le nouveau laissez-passer métropolitain permettant à l'usager d'utiliser les deux services de transport en commun de la Capitale, soit le Réseau de transport de la Capitale pour la rive nord et la Société de transport de Lévis pour la rive sud, et le traversier.

La Société ne reçoit aucune compensation pour honorer ce nouveau titre.

Les attentes et les besoins de la Société des traversiers du Québec devront être formulés à la Commission métropolitaine de Québec lors de l'élaboration de son plan de transport et de sa planification stratégique.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises |
| **Axe d'intervention** | Améliorer les services de traversiers existants |
| **3e objectif** | Être à l'écoute des besoins des communautés en tenant au minimum deux rencontres par année des comités consultatifs régionaux |
| **Indicateur** | Tenue de deux réunions par année des comités consultatifs régionaux |
| **Cible (2003-2004)** | Deux |
| **Résultat (2003-2004)** | Atteint |

Les comités consultatifs régionaux (CCR) permettent à la STQ de mieux cibler les besoins de ses usagers et d'acquérir une meilleure connaissance des milieux qu'elle dessert et des attentes de ses partenaires. Les CCR permettent également aux partenaires de la STQ de mieux connaître et de comprendre ses politiques et ses objectifs. Ils constituent un forum privilégié pour la STQ et les divers représentants socio-économiques des régions.

Depuis l'exercice 1998-1999, la STQ a mis sur pied un CCR pour chacune des traverses qu'elle exploite directement, ainsi que pour le bénéfice d'une traverse qu'elle exploite en partenariat avec l'entreprise privée, soit celle de L'Isle-aux-Grues.

Conformément à son objectif, la STQ a tenu une réunion de ses CCR à l'automne et une au printemps. Ces rencontres ont permis aux participants d'échanger avec les représentants de la STQ sur ses enjeux budgétaires, son plan de modernisation, la qualité du service, les horaires, les modifications tarifaires, les modifications de service, l'état de sa flotte et de ses infrastructures terrestres et tout autre sujet d'intérêt régional qui concerne la STQ.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises |
| **Axe d'intervention** | Revoir l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins |
| **1er objectif** | Proposer d'ici 2002, de concert avec le MTQ, des solutions concrètes d'amélioration de la fluidité de la circulation sur la route 138 par le biais d'un lien intermodal incluant le maritime |
| **Indicateur** | Dépôt d'un rapport |

La Société a participé à toutes les tribunes concernant cette problématique, incluant le Comité consultatif pour une étude de faisabilité d'un pont sur le Saguenay.

Pour maintenir une bonne fluidité de la circulation à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, la STQ a maintenu le service à trois navires afin de mieux répondre à l'accroissement de l'achalandage estival, contribuant ainsi à la mobilité des personnes et des marchandises.

**Provient du Plan stratégique 2001-2004**

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises |
| **Axe d'intervention** | Revoir l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins |
| **2e objectif** | Proposer d'ici 2002 une stratégie globale de réorganisation des services de traversiers du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie et de la Côte-Nord |
| **Indicateur** | Dépôt d'un rapport |

La solution de mettre en service un navire d'appoint à grande vitesse dans l'Est du Québec n'ayant pas été retenue, la STQ envisage plutôt d'améliorer le service de traversier à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.

Comme solution d'amélioration optimale, la Société a toujours comme objectif de remplacer le *N.M. Camille-Marcoux* par un navire plus fonctionnel et plus rapide, améliorant ainsi le service à longueur d'année.

## 2.3 Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

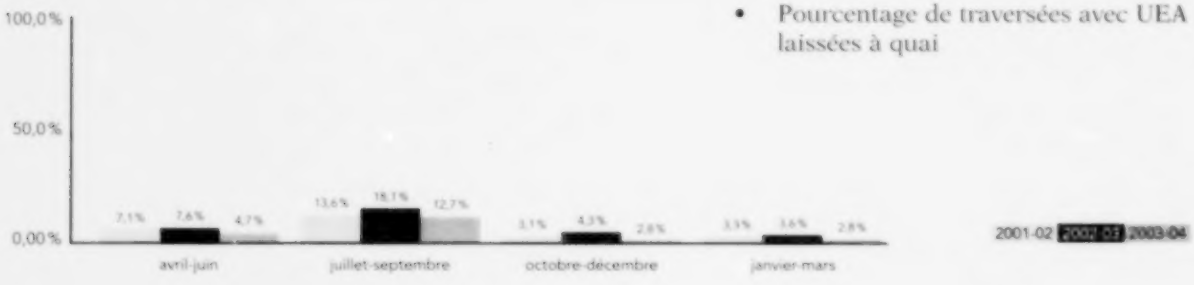
| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services |
| **Axe d'intervention** | Assurer la meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services |
| **1er objectif** | S'assurer que toute augmentation de l'offre de services ait pour conséquence de maintenir, voire d'augmenter le nombre de véhicules transportés par traversée |
| **Indicateur** | UEA (unités équivalentes automobiles) par traversée |

La stabilité du nombre de traversées combinée avec une baisse des UEA transportées de 4,1 %, fait en sorte que le ratio des UEA transportées par traversée diminue de 4 %.

La baisse de cet indicateur n'étant pas la conséquence d'une hausse du niveau de l'offre de service, nous avons respecté l'orientation stratégique énoncée en conformité avec la mission de la Société. Le suivi périodique habituel des données de l'achalandage nous permettra de continuer à ajuster l'offre de service à la fréquentation des usagers.

**Provient du Plan stratégique 2001-2004**

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services |
| **Axe d'intervention** | Assurer la meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services |
| **2e objectif** | Intégrer aux tableaux de bord de la Société, d'ici 2002, le nombre de véhicules laissés sur les quais |
| **Indicateur** | Traversées avec des UEA laissées sur les quais |



On remarque une baisse importante de UEA laissées à quai durant tous les trimestres. L'offre de service n'a été augmentée dans aucune traverse à l'exception de la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive où ont été ajoutés un départ à 6 h de l'île et un à 6 h 30 de Saint-Joseph-de-la-Rive en période estivale. Cependant, cet ajout de service n'explique pas entièrement la baisse des UEA laissées à quai. La diminution de l'achalandage durant la saison touristique a aussi eu un effet sur les UEA laissées à quai. La STQ n'a cependant aucun contrôle sur les habitudes des usagers en ce qui concerne le moment de la journée choisi pour effectuer leur traversée. Nous constatons que cet indicateur n'informe pas adéquatement sur la qualité du service et qu'il sera revu lors de la prochaine planification stratégique.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services |
| **Axe d'intervention** | Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation |
| **1er objectif** | Avoir implanté, d'ici 2002, un système informatisé de gestion des ressources humaines intégré aux autres systèmes d'information de la Société |
| **Indicateur** | État d'avancement de la mise sur pied de chaque module du système |

Afin d'améliorer la cohérence et l'intégrité des données corporatives en gestion des ressources humaines et d'informer adéquatement les gestionnaires, la Société a poursuivi son projet d'implantation d'un système informatisé de gestion des ressources humaines, projet qui a débuté à la fin de l'exercice 2000-2001.

Au cours de l'année 2003-2004, l'implantation des modules de formation et de gestion des qualifications et des compétences a été achevée tandis que la mise en place du dernier module du système informatisé, pour le recrutement des ressources humaines et la gestion de la dotation, sera complétée en 2004-2005.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services |
| **Axe d'intervention** | Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation |
| **2e objectif** | Favoriser la participation d'au moins 50 % des employés concernés dans la révision des processus de service à la clientèle dont les services téléphoniques de renseignements, de billetterie, etc. |
| **Indicateur** | • Diffusion d'un plan de communication et de mobilisation du personnel à l'égard de ces nouvelles méthodes de travail<br>• Taux de participation des employés concernés aux consultations |

Aucun plan de communication interne n'a été produit concernant la révision des processus de service à la clientèle, car cette révision n'a pas été ciblée comme prioritaire pour les services téléphoniques de renseignements.

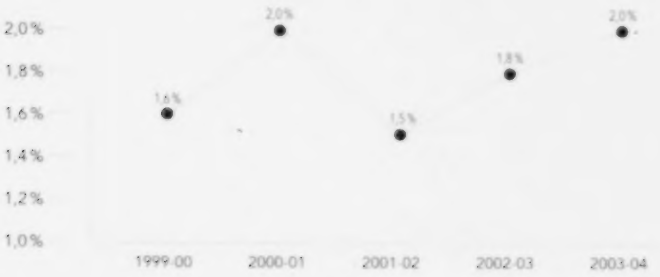
Toutefois, des discussions et des rencontres avec le personnel des réservations de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout ont eu lieu en ce qui a trait à la mise en ligne sur Internet d'un formulaire de réservation pour nos clients.

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

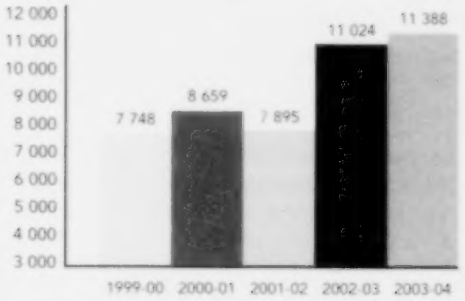
| | |
|---|---|
| **Orientation stratégique** | Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services |
| **Axe d'intervention** | Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation |
| **3e objectif** | Accroître les compétences et l'efficacité du personnel, en consacrant à la formation des ressources avantageusement comparables aux autres entreprises du secteur maritime |
| **Indicateur** | • Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation<br>• Heures annuelles de formation |

Le développement des ressources humaines demeure une priorité constante à la Société. L'évolution de la réglementation sur la sécurité dans le domaine maritime amène la Société à revoir continuellement ses programmes de formation et à poursuivre ses efforts dans l'accroissement de l'expertise de son personnel.

- Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation




- Heures annuelles de formation




Au cours de l'exercice 2003-2004, la Société a investi plus de 470 000 $, soit l'équivalent de 2,0 % de sa masse salariale, dans le développement de ses ressources humaines, ce qui représente une hausse de 19 % par rapport à l'année précédente. Les différentes activités de formation dispensées à l'ensemble du personnel totalisent 11 388 heures de formation, en hausse de 3,3 % par rapport à l'année précédente, et représentent une moyenne de 27 heures de formation par employé.

Les principaux programmes de formation ont porté sur les mesures d'urgence et la sécurité (combat d'incendie, système de gestion de la sécurité, système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)), le service à la clientèle, l'informatique ainsi que sur la navigation électronique simulée.

Selon les données publiées par Emploi Québec pour l'année 2000, les employeurs du secteur d'activité économique *Transport par eau* avaient, en moyenne, déclaré des dépenses de formation équivalant à 1,08 % de leur masse salariale.

Nathalie Lanoie

Michel Dumais, matelot, vérifiant un canot de sauvetage du *N.M. Alphonse-Desjardins* afin d'être en mesure d'intervenir en cas de situation d'urgence

**Provient du *Plan stratégique 2001-2004***

**Orientation stratégique :** Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services

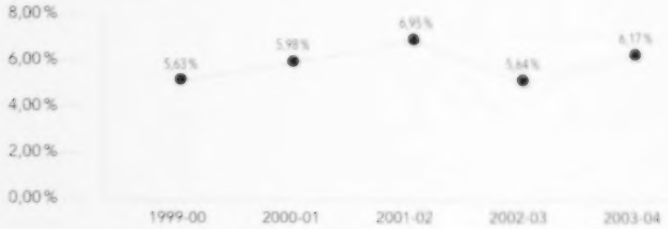
**Axe d'intervention :** Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation

**4e objectif :** Assurer un milieu de travail sain et sécuritaire de façon à maintenir un taux d'absentéisme et des taux d'accidents du travail à des niveaux avantageusement comparables aux autres entreprises du secteur maritime

**Indicateur**

- Taux d'absentéisme
- Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail

- Taux d'absentéisme

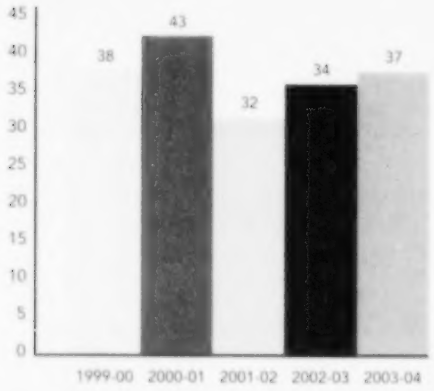



Le taux d'absentéisme est passé de 5,64 %, pour l'année 2002-2003, à 6,17 % en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 9,4 % par rapport à l'année précédente. La traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine se distingue cependant par une diminution de son taux d'absentéisme pour une deuxième année consécutive, à 4,36 %, soit le plus bas taux à la Société.

Une moyenne d'âge du personnel relativement élevée, signe d'une certaine stabilité des effectifs, et l'augmentation de 17,6 % des périodes d'invalidité de longue durée, qui représentent près de 62 % des journées d'absence, peuvent expliquer cette hausse du taux d'absentéisme.

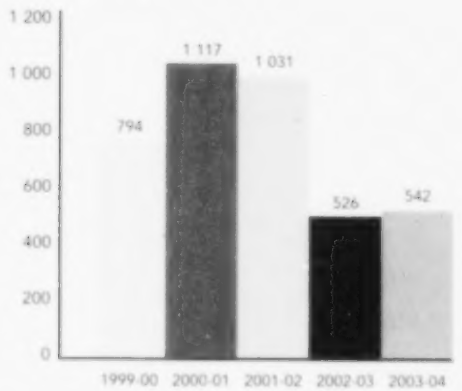
Les données publiées par Statistique Canada pour le Québec (2002) pour le secteur *Transport et entreposage* présentent un taux d'absentéisme de 4,6 %.

- Taux de fréquence*




* Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents du travail qui surviennent par million d'heures travaillées

- Taux de gravité*




* Le taux de gravité mesure le nombre moyen de jours perdus par suite d'accidents du travail par million d'heures travaillées

Les statistiques pour l'année 2003-2004 dénombrent 29 accidents du travail avec perte de temps, soit deux accidents de plus par rapport à l'année précédente. Le taux de fréquence, qui mesure le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées, a donc légèrement augmenté, passant de 34 à 37. Ce taux demeure toutefois équivalent au taux moyen des cinq dernières années.

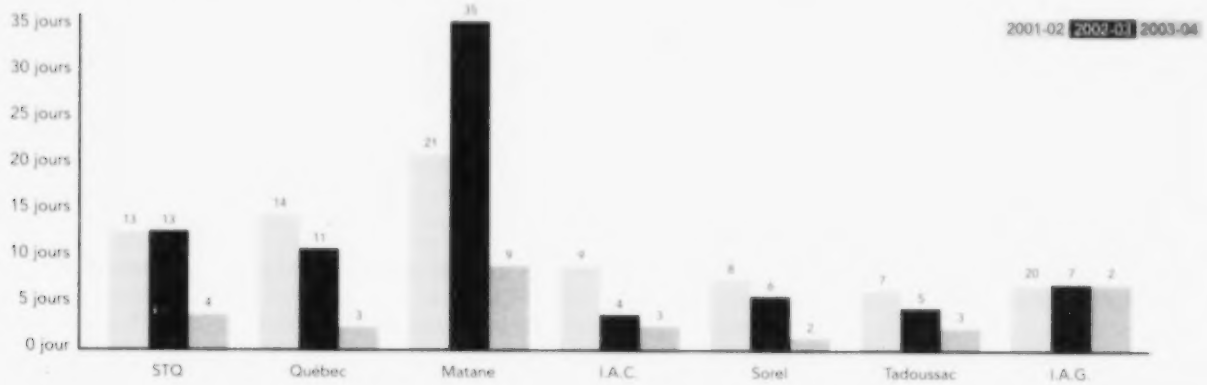
Le nombre de jours perdus par suite d'accidents du travail s'est maintenu, passant de 419 à 427. Pour sa part, le taux de gravité, qui mesure le nombre moyen de jours perdus par million d'heures travaillées, de 526 qu'il était en 2002-2003, est passé à 542.

La tendance des deux dernières années témoigne des efforts soutenus des comités de santé et de sécurité au travail, des employés et des gestionnaires dans la mise sur pied de programmes efficaces de prévention des accidents du travail.

## 2.4 Gestion des plaintes

**Provient de la *Déclaration de services aux citoyens***

| | |
|---|---|
| **Thème :** | Gestion des plaintes et des commentaires |
| **1er objectif :** | Retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement |
| **2e objectif :** | Traitement des plaintes dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception d'une plainte écrite |
| **3e objectif :** | Identification de la personne-ressource |
| **4e objectif :** | Mise en place d'un formulaire de cueillette d'opinions |
| **Indicateur** | Délai moyen de traitement des plaintes |
| **Cible (2003-2004)** | 10 jours ouvrables |
| **Résultat (2003-2004)** | 4 jours ouvrables |




Pour l'exercice 2003-2004, le délai moyen de traitement des plaintes pour l'ensemble des traverses a été de quatre jours ouvrables. L'objectif de la *Déclaration de services aux citoyens* de répondre en dix jours ouvrables est donc largement atteint.

Au cours de cet exercice, la Société a reçu de sa clientèle 304 formulaires « Votre opinion sur nos services » comparativement à 397 pour l'exercice précédent, soit une diminution de 23 %. Cette diminution est attribuable à un meilleur respect de l'horaire par le *N.M. Félix-Antoine-Savard* qui servait de navire de relève pour un deuxième hiver à la traverse Québec-Lévis. En effet, les manœuvres d'accostage ont été moins difficiles en raison des conditions de glaces moins sévères et de la familiarisation de l'équipage avec ce navire.

# 3. FAITS SAILLANTS

## 3.1 Ressources humaines

Au cours de l'exercice 2003-2004, l'effectif de la Société est demeuré stable, passant de 421 à 423 employés (en équivalents temps complet), soit 317 ETC réguliers et 106 ETC temporaires. Par ailleurs, la masse salariale a atteint 23,4 millions de dollars, en hausse de 3% par rapport à l'année précédente.

**RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE**
(en équivalents temps complet)

| | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 60 | 64 |
| Québec-Lévis | 93 | 101 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 41 | 39 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 76 | 78 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 92 | 92 |
| Entretien et réparation | 25 | 18 |
| Siège social | 34 | 31 |
| **Total** | **421** | **423** |

**RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI**
(en équivalents temps complet)

| | Nombe d'ETC | Proportion |
|---|---|---|
| Officiers de navigation | 56 | 13,2% |
| Officiers mécaniciens | 59 | 13,9% |
| Autres membres d'équipage | 158 | 37,3% |
| Personnel de quais et d'entretien | 48 | 11,3% |
| Personnel de ventes et réservations | 40 | 9,5% |
| Personnel de bureau et techniciens | 37 | 8,8% |
| Professionnels | 10 | 2,4% |
| Cadres | 15 | 3,6% |
| **Total** | **423** | **100%** |

- **La satisfaction de la clientèle envers le personnel de la Société**

Les sondages effectués au cours du dernier exercice confirment les résultats constatés depuis 1998, à savoir que le personnel de la Société demeure un des principaux facteurs de satisfaction de notre clientèle. En effet, alors que le taux moyen de satisfaction de la clientèle se situe à 8,7 pour l'ensemble des services dispensés par la Société, le taux de satisfaction envers le personnel s'établit à 9,1. Ces résultats sont le reflet de l'engagement des employés à offrir un service de qualité et à contribuer à son amélioration.

- **Le programme d'aide aux employés**

Dans la perspective d'assurer une meilleure qualité de vie au travail et d'offrir des conseils professionnels et confidentiels aux employés qui éprouvent des difficultés, la Société a instauré un service d'intervention offert par une équipe multidisciplinaire de professionnels de la relation d'aide.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le nombre d'employés ayant fait appel au programme d'aide a connu une légère augmentation comparativement à la première année de sa mise en place, le taux d'utilisation passant de 2,6% à 4,1%.

## 3.2 Exploitation

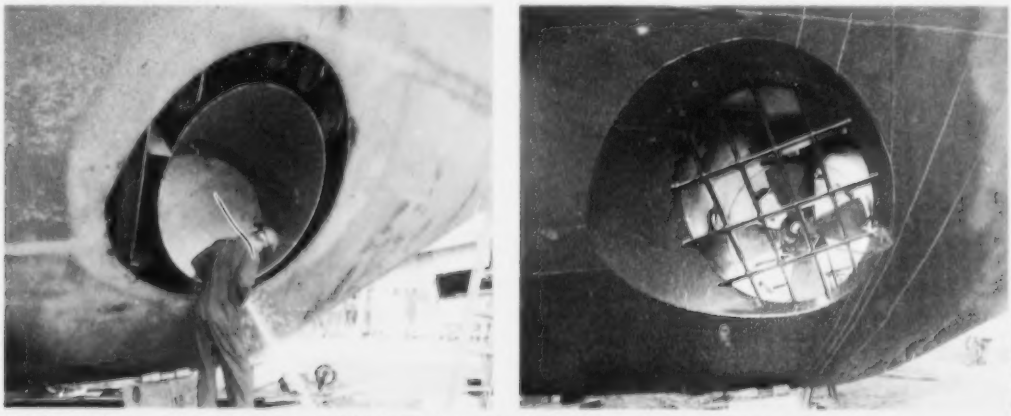
### ➢ La flotte

La flotte de la Société des traversiers du Québec est composée de onze navires dont huit demeurent actifs à longueur d'année, deux agissent comme navires de relève (en remplacement de navires en réparation) ou comme navires d'appoint (pour seconder un navire régulier en période estivale) et finalement d'un navire qui est en service à la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny d'avril à décembre. Tous les traversiers sont en excellente condition, grâce à un programme de maintenance rigoureux et à un suivi minutieux par les équipages.

- **Utilisation des navires**

Le *N.M. Radisson* a été utilisé comme navire d'appoint pendant la période estivale à la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive. À l'automne, il a assuré la relève du *N.M. Lomer-Gouin* à la traverse Québec-Lévis, ce dernier ayant été retiré du service pour sa maintenance annuelle et pour la réalisation du projet de modernisation qui est maintenant complété.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le *N.M. Félix-Antoine-Savard* a été affecté comme navire de relève à plusieurs reprises. En effet, au printemps 2003, il a été utilisé à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine durant les travaux annuels d'entretien et l'exercice de recertification du *N.M. Jos-Deschênes*, et à Matane lors de la cale sèche du *N.M. Camille-Marcoux*. À l'automne, il a remplacé le *N.M. Armand-Imbeau* à Tadoussac et, par la suite, le *N.M. Joseph-Savard* à L'Isle-aux-Coudres au moment des travaux d'entretien et de recertification du premier et de la cale sèche d'urgence du second. Finalement, de janvier à mars 2004, afin d'assurer le service habituel à deux navires entre Québec et Lévis, il a pris la relève du *N.M. Lomer-Gouin* pendant la fin des travaux de modernisation de ce dernier. Par ailleurs, il a été utilisé comme navire d'appoint à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine au cours de la saison estivale.



Installation d'un propulseur d'étrave sur le *N.M. Lomer-Gouin* pour faciliter les manœuvres d'accostage du navire

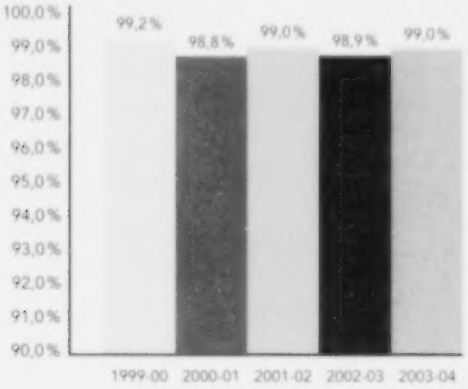
- **Cales sèches et améliorations majeures**

Selon les exigences de Transport Canada et en fonction de la logistique opérationnelle de la Société, les navires sont mis en cale sèche selon une fréquence de deux, de quatre ou cinq ans.

Au cours de l'exercice, trois navires ont été mis en cale sèche, soit le *N.M. Camille-Marcoux* pour des réparations planifiées, le *N.M. Joseph-Savard* pour des réparations d'urgence au système de propulsion et enfin le *N.M. Lomer-Gouin* pour des réparations majeures à sa coque et l'inspection quinquennale du navire. D'autres travaux d'envergure faisant partie du projet de modernisation de ce navire, comme l'installation d'un propulseur d'étrave, ont été exécutés au même moment.

- **Les traversées**

Le nombre de traversées s'est maintenu au même niveau que pour l'exercice précédent, passant de 106 547 à 106 486.




- On constate une fois de plus la fiabilité du service avec un taux de réussite de 99% des traversées prévues.

## ➢ Infrastructures terrestres

- **Travaux de dragage**

Des travaux de dragage aux quais de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres et de Rivière-du-Loup ont été effectués à l'été 2003. Le « Groupe de travail sur la gestion intégrée du dragage et des sédiments », dont les membres sont des représentants des ministères de l'Environnement provincial et fédéral et d'autres partenaires, devrait déposer un document d'orientations sur la gestion intégrée du dragage sur le Saint-Laurent. Des changements dans les critères d'attribution des certificats d'autorisation pour effectuer du dragage sont à prévoir dans les prochaines années.

- **Quai de Rivière-du-Loup**

Les études préliminaires pour la reconstruction du quai de Rivière-du-Loup débutées en mai 2001 se sont terminées en mars 2004. Les principales conclusions tirées de ces études sont :

1- la dynamique sédimentaire près du quai a pour conséquence le maintien d'un dragage d'entretien, peu importe la solution choisie ;

2- les conditions géotechniques des sols près du quai sont peu propices à la construction d'ouvrage maritime, augmentant ainsi les coûts de construction prévus ;

3- des trois solutions techniquement réalisables, seule la réparation majeure du quai du traversier respecte le budget de 20,8 M$ alloué par le gouvernement fédéral pour son entretien et sa reconstruction.

La réalisation des travaux est prévue à l'été 2010 et à l'été 2011.

- **Quai et terminal de Godbout**

Le musoir du quai et ses défenses ont été réparés à l'été 2003. Il s'agissait de la quatrième et dernière section du quai à être réparée. Le quai peut maintenant recevoir la passerelle d'embarquement pour piétons dont la construction est prévue à l'été 2005.

- **Quai de Lévis**

Les travaux majeurs de réparation du quai de Lévis se sont terminés à l'automne 2003. Ces travaux ont été effectués de nuit seulement, afin de réduire au minimum les inconvénients auprès de notre clientèle.

- **Quais de L'Isle-aux-Coudres et de Saint-Joseph-de-la-Rive**

Des réparations majeures aux palplanches du quai de L'Isle-aux-Coudres et la réfection de la face d'accostage du quai de Saint-Joseph-de-la-Rive ont eu lieu à l'été 2003. De plus, des travaux d'installation de protection cathodique ont été effectués à ces deux sites. Ces travaux de renforcement et de protection cathodique des quais vont ralentir la dégradation de ces structures.

Jean-François Bergeron

Travaux de réfection de la face d'accostage au quai de Saint-Joseph-de-la-Rive

## ➢ La sécurité civile

Après le dépôt du rapport de la Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête de verglas de janvier 1998, le Comité de la sécurité civile du Québec a donné à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité-incendie le mandat de doter le Québec d'un *Plan national de sécurité civile*. Conformément à ce plan, la Société des traversiers du Québec a hérité de l'activité « transport maritime » à l'intérieur de la mission « transport » coordonnée par le ministère des Transports du Québec.

La mission « transport » vise, entre autres, à s'assurer que les réseaux et les équipements de transport maritime publics et privés soient disponibles pour acheminer des marchandises et des secours vers les régions touchées et, possiblement, être utilisés lors de l'évacuation de populations sinistrées. Dans cette optique, outre ses propres équipements, la Société des traversiers du Québec doit identifier les sociétés de transport maritime, leurs équipements et leurs infrastructures, et les mobiliser au nom du ministère des Transports en situation d'urgence. De plus, la STQ a été invitée à devenir membre de l'Organisation de la sécurité civile du Québec.

Ce nouveau mandat a permis à la STQ de réviser en profondeur son *Plan corporatif de sécurité civile*, lequel a été approuvé et distribué aux membres du personnel concerné à l'interne et à ses partenaires externes. De plus, au cours de l'exercice 2003-2004, la STQ a entrepris la révision complète des plans des mesures d'urgence des traverses afin de mieux les adapter aux nouvelles réalités de son *Plan corporatif de sécurité civile* et à son *Système de gestion de la sécurité*.

Le *Plan corporatif de sécurité civile* et le *Système de gestion de la sécurité*, en vigueur à la STQ, exigent qu'un exercice annuel de la sécurité civile soit tenu à chaque traverse. Ces exercices sont planifiés et organisés par chaque direction de traverse en collaboration avec la coordination corporative de la sécurité civile de la STQ et les partenaires locaux. De plus, la STQ a participé activement à l'exercice Roche brisée II tenu par l'Organisation de la sécurité civile du Québec au cours de l'exercice financier 2003-2004.

## 3.3 Communication et service à la clientèle

- **Programme d'identification visuelle**

Les onze traversiers de la flotte de la Société portent maintenant les couleurs du gouvernement du Québec en conformité avec le Programme d'identification visuelle (PIV). En plus du logo officiel de la STQ apposé bien en évidence sur le pavois des navires, la Société a obtenu l'autorisation d'arborer sur les cheminées des traversiers un drapeau du Québec stylisé comme nouvelle identification maritime. Précisons que dans le secteur maritime, les cheminées des navires affichent habituellement le logo aux couleurs de l'entreprise qui en est propriétaire.

Nathalie Laroche

Le *N.M. Joseph-Savard* repeint en conformité avec le Programme d'identification visuelle du gouvernement

- **Partenariats et relations publiques**

La Société a maintenu le contact avec ses diverses clientèles par la diffusion de communiqués les informant principalement des modifications temporaires de services.

En avril 2003, des représentants de la Société ont rencontré des citoyens venus planifier leurs vacances à l'occasion des salons vacances et loisirs d'été de Québec et de Montréal. Ces salons grand public permettent de faire connaître les particularités de chacune des traverses de la STQ et de répondre aux questions des visiteurs.

Le 2 juillet 2003, plus de 300 invités ont participé à l'inauguration officielle de l'exposition *La Traverse* à bord du *N.M. Alphonse-Desjardins* de la traverse Québec-Lévis. Pour l'occasion, M. Yvon Marcoux, ministre des Transports, M. Sam Hamad, ministre responsable de la Commission de la capitale nationale ainsi que Mme Carole Théberge, ministre de la région Chaudière-Appalaches, ont présenté, chacun à leur façon, l'importance du lien maritime entre Québec et Lévis. Ce lien, qui est d'ailleurs historiquement très bien documenté, fait l'objet d'une exposition installée dans le salon des passagers. Soulignons que le traversier, âgé de plus de 30 ans, avait repris le service en avril après d'importants travaux de modernisation.

Nathalie Laroche

Inauguration de l'exposition *La Traverse* à bord du *N.M. Alphonse-Desjardins*. Invités spéciaux devant un tableau représentant Alphonse Desjardins : monsieur Sam Hamad, ministre responsable de la Commission de la capitale nationale, monsieur Yvon Marcoux, ministre des Transports, madame Carole Théberge, ministre déléguée à la Famille et responsable de la région Chaudière-Appalaches, monsieur Clément Samson, président de la Caisse populaire Desjardins de Lévis, monsieur Jean-Yves Gagnon, président-directeur général de la STQ

Nathalie Laroche

Inauguration de l'exposition *La Traverse* à bord du *N.M. Lomer-Gouin*. Invités spéciaux en visite dans la salle des machines : madame Carole Théberge, ministre déléguée à la Famille et responsable de la région Chaudière-Appalaches, madame Julie Boulet, ministre déléguée aux Transports, monsieur Adam Kotchiolec, chef mécanicien, monsieur Pierre Mercier Gouin, petit-fils du premier ministre Lomer Gouin, monsieur Jean-Yves Gagnon, président-directeur général de la STQ

- **Publicité et publications**

Dans les régions où elle assure des services de traversiers, la Société renseigne les citoyens sur les changements apportés au service par la diffusion d'annonces dans les médias locaux, principalement dans les hebdos et à la radio. La Société est également présente dans les guides de neuf associations touristiques régionales et dans certaines de leurs publications destinées à des clientèles ciblées comme les motoneigistes, les groupes étudiants, les cyclistes, etc.

Chaque année, les nombreux dépliants publiés par la STQ demeurent l'outil privilégié de nos clients potentiels pour bien comprendre les services offerts à chacune des traverses. Même si Internet est de plus en plus populaire pour trouver de l'information, la demande de dépliants n'a pas diminué et semble indiquer que les gens aiment encore avoir quelque chose de tangible à consulter, tel le dépliant papier complet.

- **Site Internet**

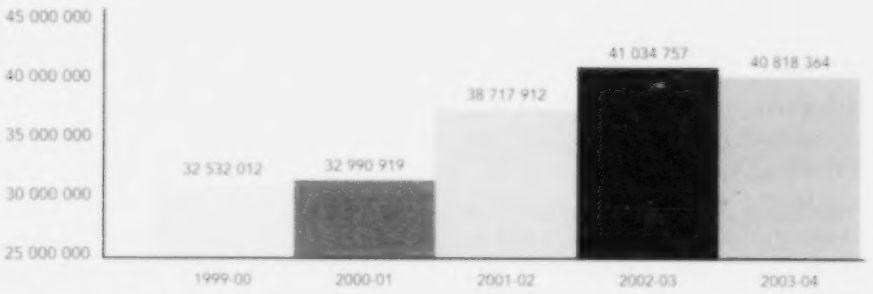
La mise en ligne du nouveau site Internet de la Société a été réalisée en mai 2003 avant la haute saison touristique. Le site est plus agréable à consulter et plus complet que le précédent. Afin de diminuer le nombre de demandes d'information reçues à l'adresse courriel de la STQ, plusieurs liens vers d'autres sites de transport maritime et vers des régions touristiques sont maintenant accessibles dès la page d'accueil.

La popularité d'Internet continue de gagner des adeptes qui viennent toujours plus nombreux sur le site de la Société à l'adresse www.traversiers.gouv.qc.ca. Pendant l'exercice 2003-2004, 153 300 visites ont été enregistrées à cette adresse. Une moyenne de 420 visites par jour, en comparaison de 352 pour l'exercice précédent, soit une augmentation de 19 % du nombre de visites. Les mois d'été comptent le plus de visites quotidiennes : 758 en juillet, 545 en août et 510 en juin. Dans l'ensemble, la fréquentation a donc presque doublé depuis l'exercice 2001-2002 où on enregistrait 231 visites quotidiennes.

La page de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout est la plus consultée du site Internet. Cette traverse, qui nécessite des réservations et dont la durée de traversée est la plus longue, requiert une plus grande planification d'où l'importance pour le client de bien consulter toute l'information disponible.

## 3.4 Administration et finances

### ➢ Perte avant les participations gouvernementales au fonctionnement




L'état des résultats et du déficit de l'exercice terminé le 31 mars 2004 présente une perte avant les participations gouvernementales de 44 429 882 $ comparativement à 42 945 621 $ en 2002-2003. En déduisant de cette perte les participations gouvernementales à l'acquisition d'immobilisations de 3 611 518 $ (2003 : 1 910 864 $), on obtient la perte avant les participations gouvernementales au fonctionnement de 40 818 364 $ (2003 : 41 034 757 $) qui se compose des éléments suivants :

| | 2004<br>$ | 2003<br>$ | Variations<br>$ |
|---|---|---|---|
| **Dépenses** | | | |
| Traitements et avantages sociaux | 23 380 709 | 22 707 914 | 672 795 |
| Contrats d'opération | 1 569 527 | 1 057 392 | 512 135 |
| Carburant | 4 137 755 | 4 238 145 | (100 390) |
| Entretien et réparation - navires | 5 020 185 | 5 682 452 | (662 267) |
| Entretien et réparation - quais | 5 186 089 | 3 983 706 | 1 202 383 |
| Assurances | 1 595 752 | 1 409 298 | 186 454 |
| Autres frais d'exploitation | 3 678 508 | 4 106 701 | (428 193) |
| Autres frais d'administration | 910 959 | 888 552 | 22 407 |
| Service de la dette | 8 258 307 | 9 800 220 | (1 541 913) |
| Amortissement des immobilisations payées et payables à demande | 1 248 961 | 1 191 523 | 57 438 |
| | **54 986 752** | **55 065 903** | **(79 151)** |
| **Revenus** | | | |
| Revenus des traversiers | 13 200 029 | 13 562 394 | (362 365) |
| Autres revenus | 968 359 | 468 752 | 499 607 |
| | **14 168 388** | **14 031 146** | **137 242** |
| **Perte** | **40 818 364** | **41 034 757** | **(216 393)** |

- **Les dépenses**

La masse salariale, qui totalise 23 380 709 $, augmente de 3 % en comparaison du dernier exercice. Le nombre d'employés (en équivalents temps complet) n'ayant augmenté que de deux par rapport à 2002-2003, la hausse de la masse salariale est due principalement à l'augmentation salariale de 4 % le 1er avril 2003, augmentation qui fut ramenée à 2 % à compter du 1er juillet 2003, ce qui représente un taux d'augmentation moyen de 2,5 %.

L'augmentation de 512 135 $ versée aux transporteurs maritimes est due à la reprise du service à la traverse Trois-Pistoles–Les Escoumins, affectant par le fait même l'achalandage de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon.

La consommation de carburant qui est passée de 11 702 000 litres à 11 236 000 litres, soit une diminution de 466 000 litres, résulte d'un hiver moins rigoureux et d'une variation des inventaires. L'écart monétaire positif de cette baisse a été amoindrie par une hausse du prix moyen du carburant de 0,01 $ le litre.

La consolidation du quai et la réparation du musoir du quai de Godbout, la réfection des quais de Saint-Joseph-de-la-Rive et de L'Isle-aux-Coudres ainsi que la poursuite des travaux de réparation au quai de Lévis expliquent la hausse de 1 202 383 $ de l'entretien et des réparations des quais en 2003-2004.

La diminution de 428 193 $ des autres frais d'exploitation est due principalement à une baisse des honoraires professionnels relatifs aux études pour la reconstruction du quai de Rivière-du-Loup.

Finalement, la diminution de 1 541 913 $ du service de la dette est imputable au remboursement final des emprunts relatifs au financement des *N.M. Catherine-Legardeur* et *N.M. Joseph-Savard*.

- **Les revenus**

Les travaux effectués au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte du 4 mai au 6 décembre 2002 ont favorisé une augmentation de l'achalandage à la traverse Québec-Lévis au cours de cette période, générant des revenus supérieurs de 414 142 $ en 2002-2003 aux revenus du présent exercice.

L'augmentation des autres revenus s'explique par le profit de 398 597 $ réalisé sur la vente de l'ancien édifice du siège social.

- **Ces dépenses et ces revenus se répartissent à nos traverses de la façon suivante :**

| | **Dépenses[3]** | **Revenus[4]** | **Perte** |
|---|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 5 355 831 | 3 625 578 | 1 730 253 |
| Québec-Lévis | 10 843 899 | 3 152 927 | 7 690 972 |
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny[1] | 951 368 | 3 564 | 947 804 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 8 252 689 | 151 211 | 8 101 478 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon[1] | 1 746 042 | 8 420 | 1 737 622 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 13 118 294 | 143 380 | 12 974 914 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 13 569 746 | 7 083 308 | 6 486 438 |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules[1] | 170 798 | | 170 798 |
| Frais non imputés[2] | 978 085 | | 978 085 |
| | **54 986 752** | **14 168 388** | **40 818 364** |

(1) En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes, les revenus 2003-2004 provenant des services de traversiers entre L'Isle-aux-Grues et Montmagny (23 979 $), Rivière-du-Loup et Saint-Siméon (4 909 782 $) et Île d'Entrée et Cap-aux-Meules (27 555 $) sont appliqués aux dépenses qui s'y rapportent.

(2) Les frais non imputés représentent les coûts du *N.M. Félix-Antoine-Savard* lorsqu'il n'est pas en service.

(3) Des participations gouvernementales de 3 592 530 $ à l'acquisition d'immobilisations ont été déduites des dépenses.

(4) Une participation gouvernementale de 18 988 $ à l'acquisition d'immobilisations a été ajoutée aux revenus.

**PERTE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES AU FONCTIONNEMENT**

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| | $ | $ | $ | $ | $ |
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 2 290 457 | 2 529 148 | 2 605 909 | 3 200 957 | 1 730 253 |
| Québec-Lévis | 4 207 680 | 4 646 056 | 4 752 665 | 7 763 459 | 7 690 972 |
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 1 021 266 | 739 508 | 1 139 150 | 1 186 413 | 947 804 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 5 507 765 | 4 538 847 | 6 017 940 | 7 715 844 | 8 101 478 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 1 384 074 | 1 640 951 | 1 684 621 | 1 734 656 | 1 737 622 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 9 951 903 | 11 224 564 | 12 984 701 | 13 011 636 | 12 974 914 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 4 875 703 | 4 587 767 | 6 422 789 | 5 118 032 | 6 486 438 |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules | 136 843 | 149 445 | 155 140 | 164 482 | 170 798 |
| Frais non imputés | 3 156 321 | 2 934 633 | 2 954 997 | 1 139 278 | 978 085 |
| **Pour l'ensemble** | **32 532 012** | **32 990 919** | **38 717 912** | **41 034 757** | **40 818 364** |

## ➢ Coût par unité transportée en 2003-2004

Cet indicateur mesure l'implication de l'État pour le financement des activités de la Société, et ce, par unité transportée (passagers plus UEA). La contribution moyenne des usagers est également calculée afin de faire ressortir les comparatifs entre les deux modes de financement.

| | Coût/unité assumé par le gouvernement | Coût/unité assumé par l'usager | Total |
|---|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 1,15 | 2,36 | 3,52 |
| Québec-Lévis | 3,95 | 1,51 | 5,46 |
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 14,06 | 0,00 | 14,06 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 8,50 | 0,00 | 8,50 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 6,88 | 16,93 | 23,81 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 4,60 | 0,00 | 4,60 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 19,46 | 20,16 | 39,62 |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules | 27,86 | 4,45 | 32,31 |

## ➢ Taux d'autofinancement

Cet indicateur mesure la rentabilité en comparant les revenus aux coûts.

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % |
| **Pour l'ensemble** | **35,1** | **35,0** | **31,5** | **32,2** | **31,9** |
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 57,7 | 54,9 | 55,4 | 51,7 | 67,7 |
| Québec-Lévis | 38,1 | 36,5 | 37,9 | 30,8 | 29,1 |
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny[1] | 0,4 | 2,4 | 1,4 | 1,1 | 2,8 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 0,7 | 7,8 | 0,8 | 0,8 | 1,8 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon[1] | 76,3 | 72,2 | 74,0 | 75,7 | 73,9 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 0,1 | 1,0 | 0,6 | 0,5 | 1,1 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 59,9 | 61,0 | 51,2 | 57,8 | 52,2 |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules[1] | 11,0 | 9,3 | 11,9 | 11,6 | 13,8 |

(1) Les revenus provenant des traverses gérées avec la participation de l'entreprise privée sont ajoutés aux dépenses nettes aux fins de calcul des indicateurs de rendement.

La fin des débours en 2002-2003 pour le service de la dette du *N.M. Catherine-Legardeur* à la traverse Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola, la diminution de l'achalandage à la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon occasionnée par la reprise du service à la traverse Trois-Pistoles–Les Escoumins ainsi que les cales sèches du *N.M. Camille-Marcoux* de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout en 2001-2002 et 2003-2004 expliquent les principales variations de cet indicateur.

## ➢ Avoir déficitaire

L'avoir déficitaire est la conséquence de la transaction du 31 mars 1993 où la STQ a acheté du ministère des Transports du Québec les quais et les gares de ses traverses pour un montant de 25 551 410 $, payable à demande. Antérieurement, les actifs de la Société étaient acquis par donation de telle sorte que l'amortissement était compensé par un revenu correspondant. Dans le cas des actifs acquis en mars 1993, aucun revenu ne vient compenser leur amortissement, puisqu'ils n'ont pas été donnés à la STQ, mais bien vendus. Au 31 mars 2004, l'amortissement accumulé sur ces immobilisations de 1 135 818 $ et la radiation des livres de 735 700 $ d'immobilisations acquises lors de cette transaction font partie du déficit de la Société.

# 4. APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES ET EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

## 4.1 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

La politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Celle-ci tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne et tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications.

Le site Internet de la Société est unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder de façon distincte à une version anglaise du site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, en sus de produire auprès de l'Office de la langue française une mise à jour de son plan de francisation de ses systèmes informatiques, la STQ prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la STQ. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

Au cours de l'exercice 2003-2004, un comité consultatif a été mis sur pied afin de sensibiliser le personnel à la politique linguistique, d'améliorer la qualité de la langue française au travail et dans les diverses communications écrites ou verbales de la STQ et de réviser et d'uniformiser les normes de mise en page de la STQ de même que ses divers documents administratifs et la gestion de ses boîtes vocales.

## 4.2 Code de déontologie des membres du conseil d'administration

Le 11 décembre 1998, le conseil d'administration de la Société a adopté le *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*, conformément à l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. N-30), lequel est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Le Code est présenté à l'annexe I.

Au cours de l'année 2003-2004, aucune déclaration relative à des objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

## 4.3 Déclaration de services aux citoyens

Le 30 mars 2001, le conseil d'administration de la Société a adopté la *Déclaration de services aux citoyens*, conformément à l'article 6 de la Loi sur l'administration publique, laquelle est entrée en vigueur le 1er avril 2001. La Déclaration est présentée à l'annexe II.

## 4.4 Protection des renseignements personnels et accès à l'information

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Cependant, hormis les dossiers de son personnel, le dossier des réservations à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout et les dossiers de plaintes et réclamations des usagers auxquels elle accorde toute la protection requise par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société ne gère aucun autre dossier contenant des renseignements personnels. En conséquence, compte tenu de ce fait et de ses ressources restreintes, la Société a préféré s'intégrer au Comité sur la sécurité de l'information du ministère des Transports, présidé par le sous-ministre des Transports, plutôt que de constituer son propre comité.

Au cours de l'exercice 2003-2004, les demandes d'accès à l'information ont été de 12 comparativement à 15 en 2002-2003. Le délai moyen de traitement des demandes reçues a été de 19,5 jours.

## 4.5 Plan d'amélioration des services aux citoyens

Conformément à la Loi sur l'administration publique, la Société a déposé au 31 mars 2003 le *Plan d'amélioration des services aux citoyens* pour les années 2003-2005.

## 4.6 Accès à l'égalité en emploi

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, entrée en vigueur le 1er avril 2001, institue un cadre particulier d'accès à l'égalité dans l'ensemble des organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus.

La Société devait ainsi procéder au recensement de ses effectifs en déterminant le nombre de personnes faisant partie de chacun des groupes cibles visés par la Loi (femmes, autochtones, minorités visibles et minorités ethniques) et à l'analyse des profils de formation et d'expérience requis pour les différents types d'emploi. La Société devra soumettre son programme d'accès à l'égalité en emploi à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en mars 2005.

## 4.7 Équité salariale

En vertu de la Loi sur l'équité salariale, la Société a élaboré quatre programmes distincts d'équité salariale, soit un programme pour chacun des trois groupes syndiqués et un pour le personnel non syndiqué. Au 31 mars 2003, trois de ces programmes étaient complétés, alors qu'avec les syndicats affiliés à la CSN, des travaux conjoints sur l'évaluation des emplois étaient en cours à la fin du présent exercice.

## 4.8 Suivi des recommandations du vérificateur général

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 produit par le vérificateur général ne contient aucune restriction. De plus, aucun cas de non-conformité ni aucune lacune du contrôle interne n'ont été portés à l'attention de la direction générale pour cet exercice.

## ■ SECTION I — PASSAGERS TRANSPORTÉS

**Traverses exploitées par la Société**

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 906 884 | 874 644 | 879 373 | 918 006 | 950 946 |
| Québec–Lévis | 1 632 954 | 1 518 234 | 1 601 178 | 1 837 021 | 1 658 030 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 623 377 | 601 092 | 627 149 | 671 500 | 636 657 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 1 998 843 | 1 990 854 | 1 872 034 | 1 607 315 | 1 549 664 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 231 205 | 226 241 | 216 116 | 227 782 | 224 633 |
| **Somme partielle** | **5 393 263** | **5 211 065** | **5 195 850** | **5 261 624** | **5 019 930** |

**Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée**

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 54 756 | 54 851 | 63 280 | 54 127 | 48 192 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 178 400 | 171 694 | 179 578 | 195 163 | 175 279 |
| Île-d'Entrée–Cap-aux-Meules | 4 985 | 4 558 | 6 130 | 6 327 | 6 126 |
| **Somme partielle** | **238 141** | **231 103** | **248 988** | **255 617** | **229 597** |
| **TOTAL** | **5 631 404** | **5 442 168** | **5 444 838** | **5 517 241** | **5 249 527** |

**% des passagers par traverse**

**% des passagers tarifiés / gratuits**

## ■ SECTION II — BICYCLETTES TRANSPORTÉES

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 19 673 | 17 046 | 16 076 | 14 188 | 14 496 |
| Québec–Lévis | 78 505 | 65 091 | 83 155 | 113 235 | 106 600 |
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 5 788 | 4 347 | 5 039 | 7 118 | 4 177 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 4 700 | 4 576 | 4 515 | 5 197 | 5 034 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 402 | 452 | 471 | 439 | 351 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 369 | 371 | 529 | 441 | 405 |
| **TOTAL** | **109 437** | **91 883** | **109 785** | **140 618** | **131 063** |

## ■ SECTION III — VÉHICULES TRANSPORTÉS CONVERTIS EN UNITÉS ÉQUIVALENTES AUTOMOBILES (UEA)*

**Traverses exploitées par la Société**

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 500 781 | 474 643 | 488 443 | 522 915 | 549 658 |
| Québec-Lévis | 242 079 | 237 990 | 251 872 | 331 768 | 289 888 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 292 702 | 278 897 | 291 090 | 319 499 | 316 334 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 1 295 705 | 1 294 063 | 1 306 119 | 1 354 269 | 1 271 090 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 124 600 | 117 785 | 105 567 | 109 048 | 108 609 |
| **Somme partielle** | **2 455 867** | **2 403 378** | **2 443 091** | **2 637 499** | **2 535 579** |

**Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée**

| | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|---|---|---|
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 18 145 | 18 387 | 18 589 | 19 615 | 19 238 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 82 228 | 75 260 | 77 899 | 86 667 | 77 439 |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules[1] | – | 12 | 3 | 10 | 3 |
| **Somme partielle** | **100 373** | **93 659** | **96 491** | **106 292** | **96 680** |
| **TOTAL** | **2 556 240** | **2 497 037** | **2 539 582** | **2 743 791** | **2 632 259** |

(1) Les véhicules de la traverse Île-d'Entrée–Cap-aux-Meules sont des motocyclettes ou des véhicules tout terrain (VTT).

*** Unités équivalentes automobiles (UEA)**

| | |
|---|---|
| Motocyclette, motoneige | 0,5 automobile |
| Équipement supplémentaire | 0,5 automobile |
| Camion | 2,0 automobiles |
| Camion-remorque | 4,0 automobiles |
| Train routier | 5,0 automobiles |
| Autobus | 3,0 automobiles |
| Remorque | |
| Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale) | 1,0 automobile |
| Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres | 2,0 automobiles |
| Autres | 1,0 automobile |

**% des véhicules motorisés par traverse**

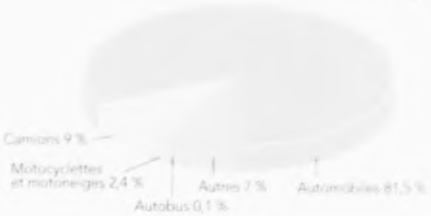



**% des véhicules motorisés tarifiés / gratuits**

## SOREL–SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA

**% des véhicules motorisés**

**% de l'espace occupé**

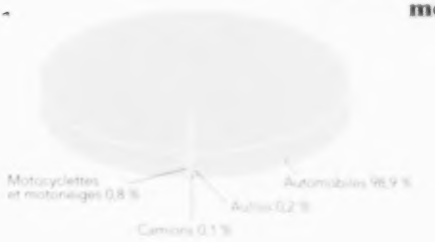



**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 448 102 | 448 102 |
| Camions | 24 708 | 49 466 |
| Motocyclettes et motoneiges | 26 139 | 13 069 |
| Autobus | 242 | 726 |
| Autres | 26 935 | 38 295 |
| **Total** | **526 126** | **549 658** |

## QUÉBEC–LÉVIS

**% des véhicules motorisés**




**% de l'espace occupé**




**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 287 602 | 287 602 |
| Camions | 294 | 588 |
| Motocyclettes et motoneiges | 2 294 | 1 146 |
| Autobus | 21 | 63 |
| Autres | 489 | 489 |
| **Total** | **290 700** | **289 888** |

## L'ISLE-AUX-COUDRES–SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE

**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 275 706 | 275 706 |
| Camions | 13 305 | 31 068 |
| Motocyclettes et motoneiges | 7 746 | 3 874 |
| Autobus | 1 041 | 3 123 |
| Autres | 2 563 | 2 563 |
| **Total** | **300 361** | **316 334** |

**% des véhicules motorisés**

**% de l'espace occupé**

## TADOUSSAC–BAIE-SAINTE-CATHERINE

**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 626 566 | 626 566 |
| Camions | 151 800 | 594 017 |
| Motocyclettes et motoneiges | 16 237 | 8 117 |
| Autobus | 4 380 | 13 140 |
| Autres | 29 250 | 29 250 |
| **Total** | **828 233** | **1 271 090** |

**% des véhicules motorisés**




**% de l'espace occupé**

## MATANE–BAIE-COMEAU–GODBOUT

**% des véhicules motorisés**




**% de l'espace occupé**




**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 76 893 | 76 893 |
| Camions | 7 315 | 24 527 |
| Motocyclettes et motoneiges | 2 671 | 1 338 |
| Autobus | 160 | 480 |
| Autres | 3 681 | 5 371 |
| **Total** | **90 720** | **108 609** |

## L'ISLE-AUX-GRUES–MONTMAGNY

**% des véhicules motorisés**

**% de l'espace occupé**




**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 16 079 | 16 079 |
| Camions | 902 | 1 804 |
| Motocyclettes et motoneiges | 249 | 124 |
| Autobus | – | – |
| Autres | 1 231 | 1 231 |
| **Total** | **18 461** | **19 238** |

## RIVIÈRE-DU-LOUP–SAINT-SIMÉON

**Types de véhicules motorisés convertis en UEA**

| | Nombre | En UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 64 187 | 64 187 |
| Camions | 2 656 | 7 702 |
| Motocyclettes et motoneiges | 3 861 | 1 931 |
| Autobus | 177 | 531 |
| Autres | 2 396 | 3 088 |
| **Total** | **73 277** | **77 439** |

**% des véhicules motorisés**



**% de l'espace occupé**



## ■ SECTION IV — LES TRAVERSÉES EN 2003-2004

### Traverses exploitées par la Société

| | Prévues | Effectuées[1] | Annulées[2] | Supplémentaires | % de réussite[3] | Distance parcourue (en km approx.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola | 22 079 | 22 165 | 7 | 93 | 100,0 | 35 000 |
| Québec–Lévis | 25 228 | 25 059 | 206 | 37 | 99,2 | 25 000 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 11 445 | 11 851 | 59 | 465 | 99,5 | 44 000 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 42 439 | 42 220 | 593 | 374 | 98,6 | 68 000 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 1 562 | 1 568 | 10 | 16 | 99,4 | 93 000 |
| **Somme partielle** | **102 753** | **102 863** | **875** | **985** | **99,1** | **265 000** |

### Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

| | Prévues | Effectuées[1] | Annulées[2] | Supplémentaires | % de réussite[3] | Distance parcourue (en km approx.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | 1 162 | 1 150 | 64 | 52 | 94,5 | 9 000 |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | 1 768 | 1 719 | 52 | 3 | 97,1 | 44 000 |
| Île-d'Entrée–Cap-aux-Meules | 840 | 754 | 86 | 0 | 89,8 | 11 000 |
| **Somme partielle** | **3 770** | **3 623** | **202** | **55** | **94,6** | **64 000** |
| **TOTAL** | **106 523** | **106 486** | **1 077** | **1 040** | **99,0** | **329 000** |

1. Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.
2. Les principales causes d'annulation sont les conditions climatiques ou les réparations d'urgence.
3. Sans tenir compte des traversées supplémentaires.

## RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion.

Le président-directeur général,

**Jean-Yves Gagnon**
Québec, le 10 juin 2004

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2004 et les états des résultats et déficit ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2004, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

**Doris Paradis, CA**
Québec, le 10 juin 2004

## SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
## RÉSULTATS ET DÉFICIT DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| **DÉPENSES** | | |
| Frais d'exploitation (note 3) | **41 386 392 $** | 39 788 685 $ |
| Frais d'administration (note 4) | **4 093 092** | 4 285 475 |
| Amortissement des immobilisations | **8 755 531** | 8 699 153 |
| Frais financiers | **4 344 267** | 4 203 454 |
| | **58 579 282** | 56 976 767 |
| **REVENUS** | | |
| Transport des véhicules | **7 141 007** | 7 216 688 |
| Transport des passagers | **6 059 022** | 6 345 706 |
| Autres (note 5) | **949 371** | 468 752 |
| | **14 149 400** | 14 031 146 |
| **PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES** | **44 429 882** | 42 945 621 |
| **PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 6)** | **44 939 885** | 42 120 232 |
| **BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)** | **510 003** | (825 389) |
| **DÉFICIT AU DÉBUT** | **10 826 397** | 10 001 008 |
| **DÉFICIT À LA FIN** | **10 316 394 $** | 10 826 397 $ |

## SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
## BILAN AU 31 MARS 2004

| | 2004 | 2003 (note 20) |
|---|---|---|
| **ACTIF** | | |
| **À court terme** | | |
| Encaisse | 4 285 598 $ | 2 241 042 $ |
| Débiteurs (note 7) | 1 429 787 | 1 483 561 |
| Frais payés d'avance | 213 321 | 360 019 |
| Participation gouvernementale recouvrable (note 8) | 979 288 | 933 640 |
| | 6 907 994 | 5 018 262 |
| **Placement de la compensation pour les quais fédéraux** (note 11) | 37 594 254 | 38 155 516 |
| **Participation gouvernementale recouvrable** (note 8) | 24 643 146 | 23 177 298 |
| **Immobilisations** (note 9) | 90 481 849 | 93 252 346 |
| | 159 627 243 $ | 159 603 422 $ |
| **PASSIF** | | |
| **À court terme** | | |
| Créditeurs et frais courus | 7 079 705 $ | 7 895 760 $ |
| Versements sur la dette à long terme (note 10) | 3 943 919 | 3 934 228 |
| | 11 023 624 | 11 829 988 |
| **Loyers perçus d'avance** | 150 000 | 156 000 |
| **Dette à long terme** (note 10) | 85 188 772 | 82 311 306 |
| **Participations gouvernementales reportées** | | |
| Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 11) | 37 594 254 | 38 155 516 |
| Afférentes aux immobilisations (note 12) | 34 313 193 | 36 413 215 |
| | 71 907 447 | 74 568 731 |
| | 168 269 843 | 168 866 025 |
| **AVOIR DE L'ACTIONNAIRE (DÉFICITAIRE)** | | |
| **Capital-actions** | 1 500 000 | 1 500 000 |
| **Surplus d'apport** (note 14) | 173 794 | 63 794 |
| **Déficit** | (10 316 394) | (10 826 397) |
| | (8 642 600) | (9 262 603) |
| | 159 627 243 $ | 159 603 422 $ |

**ENGAGEMENTS** (note 15)

**POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Jean-Yves Gagnon

Yvan Desgagnés

## SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
## FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| **ACTIVITÉS D'EXPLOITATION** | | |
| Bénéfice net (perte nette) | **510 003 $** | (825 389) $ |
| Ajustements pour : | | |
| Amortissement des immobilisations | **8 755 531** | 8 699 153 |
| Diminution (augmentation) de la participation gouvernementale recouvrable | **(1 511 496)** | 319 539 |
| Virement de participations gouvernementales reportées | **(5 101 547)** | (4 102 956) |
| Perte (gain) sur vente d'actifs | **(366 443)** | 9 689 |
| Diminution des loyers perçus d'avance | **(6 000)** | (6 000) |
| | **2 280 048** | 4 094 036 |
| Variations de certains éléments d'actif et de passif à court terme hors espèces et quasi-espèces : | | |
| Débiteurs | **53 774** | 164 631 |
| Frais payés d'avance | **146 698** | (246 325) |
| Créditeurs et frais courus | **727 368** | 733 772 |
| Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation | **3 207 888** | 4 746 114 |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT** | | |
| Acquisition de placement à long terme | **(2 337 188)** | (2 300 822) |
| Produit de la vente de placement | **3 104 600** | 1 871 005 |
| Acquisitions d'immobilisations | **(7 546 576)** | (8 651 103) |
| Produit de la vente d'actifs | **494 562** | 771 |
| Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement | **(6 284 602)** | (9 080 149) |
| **ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | |
| Emprunt à long terme | **6 846 844** | 7 143 438 |
| Participation gouvernementale et produits financiers connexes provenant du transfert des quais fédéraux | **2 234 113** | 2 343 821 |
| Participation gouvernementale aux immobilisations | **–** | 40 084 |
| Remboursement de la dette à long terme | **(3 959 687)** | (5 479 486) |
| Flux de trésorerie provenant des activités de financement | **5 121 270** | 4 047 857 |
| **AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES** | **2 044 556** | (286 178) |
| **ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT** | **2 241 042** | 2 527 220 |
| **ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 16)** | **4 285 598 $** | 2 241 042 $ |

# SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
# NOTES COMPLÉMENTAIRES
# 31 MARS 2004

## 1. CONSTITUTION ET OBJET

La Société des traversiers du Québec est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversiers entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

**Immobilisations**

Une valeur basée sur le coût d'origine du donateur ou sur la valeur foncière municipale, ou déterminée à la suite d'une évaluation technique, a été attribuée aux immobilisations acquises par donation. Les autres immobilisations sont inscrites au coût d'acquisition, lequel comprend les intérêts encourus durant les travaux de construction ou de rénovation.

Les immobilisations sont amorties selon les méthodes et les taux suivants :

| | Méthode | Taux |
|---|---|---|
| Quais | Solde dégressif | 4 % et 10 % |
| Bâtiments | Solde dégressif | 5 % |
| Navires | Solde dégressif | 15 % |
| Ameublement et équipement | Solde dégressif | 20 % |
| Matériel roulant | Solde dégressif | 30 % |
| Améliorations locatives | Linéaire | Durée du bail |

**Participation gouvernementale recouvrable**

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

**Participations gouvernementales reportées**

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux résultats selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

La subvention et les produits financiers connexes grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs sont constatés à titre de produit au cours des exercices où les charges correspondantes sont constatées.

**Espèces et quasi-espèces**

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

## 3. FRAIS D'EXPLOITATION

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Traitements et avantages sociaux | **20 198 576 $** | 19 310 991 $ |
| Contrats d'opération | **1 569 527** | 1 057 392 |
| Carburant | **4 137 755** | 4 238 145 |
| Entretien et réparation – navires | **5 020 185** | 5 682 452 |
| Entretien et réparation – quais | **5 186 089** | 3 983 706 |
| Entretien et réparation – bâtiments | **530 812** | 495 691 |
| Taxes foncières et scolaires | **948 833** | 971 962 |
| Assurances | **1 595 752** | 1 409 298 |
| Autres | **2 198 863** | 2 894 947 |
| Recouvrements des assureurs | **–** | (255 899) |
| | **41 386 392 $** | 39 788 685 $ |

## 4. FRAIS D'ADMINISTRATION

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Traitements et avantages sociaux | **3 182 133 $** | 3 396 923 $ |
| Formation du personnel | **186 828** | 151 635 |
| Papeterie et impression | **95 902** | 91 773 |
| Honoraires professionnels | **136 809** | 216 107 |
| Autres | **491 420** | 429 037 |
| | **4 093 092 $** | 4 285 475 $ |

## 5. AUTRES REVENUS

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Intérêts sur dépôts bancaires | **126 892 $** | 119 860 $ |
| Intérêts sur l'ajustement de la cotisation de la Commission de la santé et de la sécurité du travail | **7 074** | 23 484 |
| Droit d'amarrage | **69 892** | 47 132 |
| Stationnement et divers | **106 307** | 71 676 |
| Distributeurs automatiques et concession alimentaire | **212 519** | 168 093 |
| Affichage publicitaire | **33 651** | 28 816 |
| Location de navires | **8 500** | 2 700 |
| Location de locaux | **18 093** | 16 680 |
| Gain (perte) sur vente d'actifs | **366 443** | (9 689) |
| | **949 371 $** | 468 752 $ |

## 6. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| **Subventions du gouvernement du Québec** | | |
| Subvention d'opération | **38 326 842 $** | 38 336 815 $ |
| Participations gouvernementales recouvrables | **1 511 496** | (319 539) |
| | **39 838 338** | 38 017 276 |
| **Virement de participations gouvernementales reportées** | | |
| Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 11) | **3 001 525** | 1 872 553 |
| Afférentes aux immobilisations (note 12) | **2 100 022** | 2 230 403 |
| | **5 101 547** | 4 102 956 |
| | **44 939 885 $** | 42 120 232 $ |

## 7. DÉBITEURS

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Secteur du transport | **375 460 $** | 262 711 $ |
| Secteur gouvernemental | **52 457** | 361 365 |
| Subvention à recevoir du ministère des Transports | **933 042** | 616 000 |
| Réclamation d'accident à recevoir | **25 044** | 218 557 |
| Autres | **43 784** | 24 928 |
| | **1 429 787 $** | 1 483 561 $ |

## 8. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE

Le gouvernement s'est engagé à verser à la Société les sommes nécessaires pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

La participation recouvrable s'établit comme suit :

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Solde au début | **24 110 938 $** | 24 430 478 $ |
| Amortissement des immobilisations financées à long terme | **5 425 536** | 5 277 227 |
| Intérêts encourus sur les emprunts | **4 344 267** | 4 203 454 |
| | **33 880 741** | 33 911 159 |
| Participations gouvernementales reçues | **(8 258 307)** | (9 800 221) |
| Solde à la fin | **25 622 434 $** | 24 110 938 $ |

Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :

| | | |
|---|---|---|
| Emprunts du Fonds de financement (note 10) | **63 581 281 $** | 60 694 124 $ |
| Coût non amorti des immobilisations financées à long terme (note 9) | **(38 938 135)** | (37 516 826) |
| | **24 643 146** | 23 177 298 |
| Intérêts courus sur ces emprunts | **979 288** | 933 640 |
| | **25 622 434 $** | 24 110 938 $ |

## 9. IMMOBILISATIONS

| | 2004 | | | | | 2003 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | FINANCÉES À LONG TERME (note 8) | ACQUISES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC | ACQUISES PAR DONATION (note 12) | AUTRES | TOTAL | TOTAL |
| | $ | $ | $ | $ | $ | $ |
| **COÛT** | | | | | | |
| Terrains | – | – | 173 794 | 21 972 | 195 766 | 83 819 |
| Quais | 932 712 | 23 108 643 | 40 401 297 | 721 870 | 65 164 522 | 65 164 522 |
| Bâtiments | 2 625 000 | 1 707 067 | 4 994 279 | 1 741 585 | 11 067 931 | 10 815 184 |
| Navires | 103 483 468 | | 29 228 708 | 1 838 851 | 134 551 027 | 129 608 556 |
| Ameublement et équipement | – | – | 12 738 | 2 221 477 | 2 234 215 | 1 973 528 |
| Matériel roulant | – | – | – | 123 149 | 123 149 | 123 149 |
| Améliorations locatives | – | – | 215 930 | 637 794 | 853 724 | 853 724 |
| | 107 041 180 | 24 815 710 | 75 026 746 | 7 306 698 | 214 190 334 | 208 622 482 |
| **AMORTISSEMENT CUMULÉ** | | | | | | |
| Quais | 297 648 | 9 964 443 | 9 378 946 | 97 318 | 19 738 355 | 17 347 504 |
| Bâtiments | 105 000 | 1 171 375 | 2 797 437 | 505 366 | 4 579 178 | 4 378 622 |
| Navires | 67 700 397 | – | 28 139 096 | 1 191 963 | 97 031 456 | 91 437 904 |
| Ameublement et équipement | – | – | 8 350 | 1 400 314 | 1 408 664 | 1 302 117 |
| Matériel roulant | – | – | – | 97 108 | 97 108 | 85 946 |
| Améliorations locatives | – | – | 215 930 | 637 794 | 853 724 | 818 043 |
| | 68 103 045 | 11 135 818 | 40 539 759 | 3 929 863 | 123 708 485 | 115 370 136 |
| **VALEUR NETTE** | 38 938 135 | 13 679 892 | 34 486 987 | 3 376 835 | 90 481 849 | 93 252 346 |

## 10. DETTE À LONG TERME

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais | **25 551 410 $** | 25 551 410 $ |
| Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 $ échéant en juin 2011 | **19 271 984** | 21 054 565 |
| Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $ échéant en janvier 2018 | **30 548 310** | 31 812 419 |
| Emprunt du Fonds de financement, 5,97 %, remboursable par un versement de 704 110 $ échéant en avril 2003 | **–** | 683 702 |
| Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 $ échéant en janvier 2018 | **5 641 347** | – |
| Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 $ échéant en janvier 2018 | **5 520 099** | 5 723 936 |
| Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $ échéant en juin 2028 | **2 599 541** | 1 419 502 |
| | **89 132 691** | 86 245 534 |
| Versements échéant en deçà d'un an | **3 943 919** | 3 934 228 |
| | **85 188 772 $** | 82 311 306 $ |

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit :

| | |
|---|---|
| 2005 | 3 943 919 $ |
| 2006 | 4 185 811 |
| 2007 | 4 502 046 |
| 2008 | 4 842 753 |
| 2009 | 5 209 860 |

## 11. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Solde au début | **38 155 516 $** | 37 770 246 $ |
| Intérêts gagnés | **2 203 000** | 2 200 975 |
| Amortissement des escomptes (primes) sur placements | **134 188** | 99 847 |
| Acquisition d'immobilisations | **–** | (41 451) |
| Frais de garde | **(1 107)** | (1 460) |
| Gain (perte) sur disposition de placement | **104 182** | (88) |
| | **40 595 779** | 40 028 069 |
| Virement aux résultats d'un montant équivalent aux dépenses nettes des quais fédéraux | **(3 001 525)** | (1 872 553) |
| | **37 594 254 $** | 38 155 516 $ |

Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :

Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :

| | | |
|---|---|---|
| Encaisse | **90 909 $** | 92 586 $ |
| Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 43 890 759 $) | **37 091 814** | 37 653 315 |
| Intérêts courus à recevoir | **411 531** | 409 615 |
| | **37 594 254 $** | 38 155 516 $ |

Les placements obligataires comportent des intérêts compris entre 4 % et 12,25 %. Les échéances vont de février 2006 à juillet 2025.

## 12. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| **a) Gouvernement du Québec** | | |
| Solde au début | **5 476 001 $** | 6 023 044 $ |
| Participation de l'exercice | **–** | 40 084 |
| | **5 476 001** | 6 063 128 |
| Virement aux résultats des montants suivants : | | |
| Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation | **(519 834)** | (587 127) |
| Solde non amorti sur immobilisation vendue au cours de l'exercice | **(18 988)** | – |
| Solde à la fin | **4 937 179** | 5 476 001 |
| **b) Gouvernement du Canada** | | |
| Solde au début | **30 937 214** | 32 539 039 |
| Participation de l'exercice | **–** | 41 451 |
| | **30 937 214** | 32 580 490 |
| Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation | **(1 561 200)** | (1 643 276) |
| Solde à la fin | **29 376 014** | 30 937 214 |
| | **34 313 193 $** | 36 413 215 $ |
| Ce solde se rapporte aux éléments suivants : | | |
| Terrains | **173 794 $** | 63 794 $ |
| Quais | **31 022 351** | 32 655 107 |
| Bâtiments | **2 196 842** | 2 459 926 |
| Navires | **1 089 612** | 1 281 896 |
| Ameublement et équipement | **4 388** | 5 485 |
| Améliorations locatives | **–** | 10 801 |
| | **34 486 987** | 36 477 009 |
| Déduire : Participation gouvernementale inscrite au surplus d'apport (note 14) | **(173 794)** | (63 794) |
| | **34 313 193 $** | 36 413 215 $ |

## 13. CAPITAL-ACTIONS

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Autorisé : | | |
| 100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune | | |
| Émis et payé : | | |
| 15 000 actions | **1 500 000 $** | 1 500 000 $ |

## 14. SURPLUS D'APPORT

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| Participation gouvernementale relative à des terrains acquis par donation (note 12) | **173 794 $** | 63 794 $ |

La participation gouvernementale relative aux terrains acquis par donation, dont celui comptabilisé au montant de 110 000 $ en cours d'exercice, est désormais présentée au surplus d'apport.

## 15. ENGAGEMENTS

– La Société a signé des baux à long terme échéant en 2004 pour les locaux au port de Québec et en 2019 à la gare de Lévis. Le bail pour la gare de Lévis comporte une option de renouvellement additionnelle de quatorze ans.

En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes visant à maintenir des services de traversiers, la Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle afin de payer certaines allocations ou de combler leur déficit.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, la dépense de loyer pour les locaux s'élève à 61 342 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 1 569 527 $.

Au 31 mars 2004, les engagements de la Société pour les cinq prochaines années s'établissent comme suit :

| | Baux | Ententes de services* |
|---|---|---|
| 2005 | 53 360 $ | 1 747 000 $ |
| 2006 | 46 000 | 1 599 500 |
| 2007 | 47 000 | 509 500 |
| 2008 | 48 000 | - |
| 2009 | 49 000 | - |
| | 243 360 $ | 3 856 000 $ |

* Les montants des ententes de services sont basés sur une estimation de coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

## 16. FLUX DE TRÉSORERIE

| | 2004 | 2003 |
|---|---|---|
| **ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES** | | |
| Encaisse | **4 285 598 $** | 2 241 042 $ |

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 4 298 620 $ (2003 : 4 320 734 $).

## 17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

## 18. RÉGIMES DE RETRAITE

La majorité des membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 507 392 $ (2003 : 529 803 $). Les obligations de la Société envers ce régime gouvernemental se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

## 19. INSTRUMENTS FINANCIERS

### Dette à long terme

Au 31 mars 2004, la juste valeur de la dette à long terme de 89 132 691 $ (2003 : 86 245 534 $) s'établissait à 97 075 946 $ (2003 : 92 187 059 $) compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt. Cependant, dans la juste valeur mentionnée plus haut, un montant de 25 551 410 $, dû au gouvernement du Québec, n'a pas été évalué et a été considéré à la valeur comptable compte tenu de l'absence de marché pour ce type de dette à long terme.

### Emprunt à court terme

Au 31 mars 2004, la Société pouvait combler ses besoins de liquidité à court terme par un régime d'emprunts à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement du gouvernement. Ces lignes de crédit étaient autorisées jusqu'à concurrence de 13 500 000 $ jusqu'au 31 mars 2004, puis à compter de cette dernière date, jusqu'à concurrence d'un montant de 5 000 000 $ jusqu'au 31 juillet 2007.

### Autres éléments d'actifs et de passifs

La juste valeur de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs et frais courus équivaut à leur valeur comptable étant donné leur courte période d'échéance.

## 20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2003 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## 1.0 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Le présent code d'éthique a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Société des traversiers du Québec (ci-après appelée « la Société »), de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser l'administration et les administrateurs de la Société.

1.2 Le présent code d'éthique s'applique aux membres du conseil d'administration de la Société nommé ou désigné par décret du gouvernement, conformément à l'article 6 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) (ci-après appelée « administrateur »).

## 2.0 MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La mission de la Société est d'assurer des services de traversiers sécuritaires et fiables permettant le transport des personnes, des véhicules et des marchandises, contribuant ainsi à l'essor social, économique et touristique du Québec.

## 3.0 VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

Les valeurs véhiculées par la Société sont le respect des personnes, l'esprit de créativité, le souci de la qualité du service et le goût du partenariat.

## 4.0 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

4.1 L'administrateur est nommé pour contribuer, à l'intérieur de son mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs.

Sa contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (décret 824-98 du 17 juin 1998) et le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

4.3 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4.4 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

4.5 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en était, doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.6 L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

L'administrateur nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

4.7 L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

4.8 L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

4.9 L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4.10 L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

4.11 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société.

4.12 L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

4.13 L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

4.14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

4.15 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Société ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.16 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

## 5.0 ACTIVITÉS POLITIQUES

5.1 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

5.2 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

5.3 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.4 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.5 L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 5.3 ou à l'article 5.4 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

5.6 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

5.7 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

## 6.0 RÉMUNÉRATION

6.1 L'administrateur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celle-ci, telle qu'elle a été définie au décret le nommant.

6.2 L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence de cet autre organisme ou entreprise, doit retourner à la Société toute telle rémunération ou jeton de présence.

## 7.0 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec.

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

## NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

## NOS ENGAGEMENTS

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

### Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- maintenir les gares et les navires propres et confortables
- respecter les horaires publiés
- informer promptement les usagers de toute modification au service
- rendre disponibles les horaires des traverses

### Améliorer nos services

- mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers ; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- identifier la personne-ressource ; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe pré-affranchie dans toutes nos traverses

**COMMENT NOUS JOINDRE**

- Par courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca

- À nos bureaux : Société des traversiers du Québec
  250, rue Saint-Paul
  Québec (Québec) G1K 9K9

- Dans nos traverses :

Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola
(450) 743-3258 ou (450) 836-4600

Québec-Lévis
(418) 644-3704 ou (418) 837-2408

L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
(418) 438-2743

Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
(418) 235-4395

Matane–Baie-Comeau–Godbout
(418) 562-2500 ou 1-877-562-6560 (information et réservations pour Matane)

L'Isle-aux-Grues–Montmagny
(418) 248-6869 (d'avril à décembre)

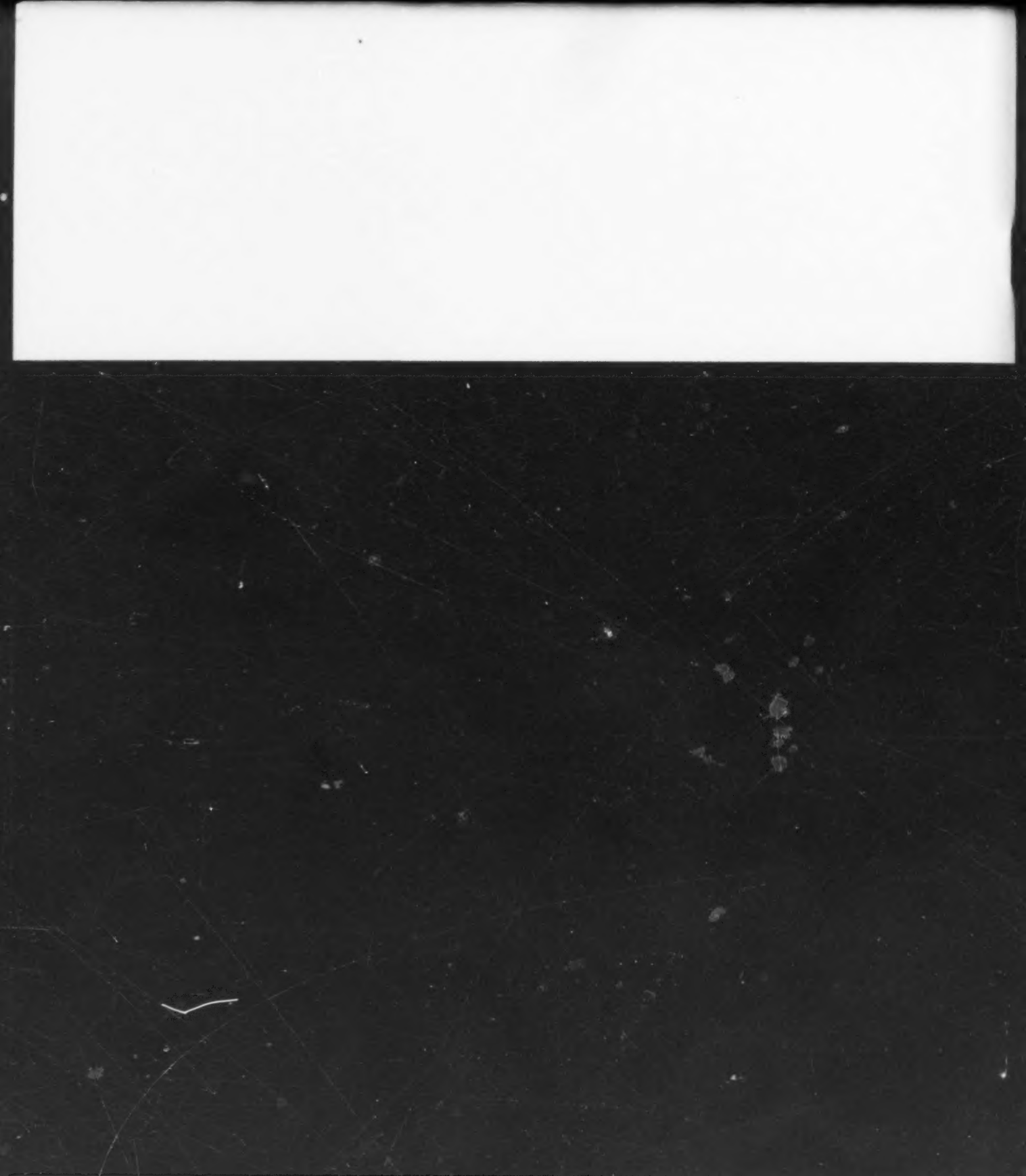
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
(418) 862-5094 (du Jeudi saint au 2 janvier)

Île-d'Entrée–Cap-aux-Meules
(418) 986-5705 (de mai à décembre)

**POUR CONNAÎTRE NOS HORAIRES ET NOS TARIFS**

- Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse : www.traversiers.gouv.qc.ca
- En semaine, en téléphonant au bureau de Communication-Québec de votre région.
- Consultez nos dépliants dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

**Publiée le 2 avril 2001**



Société
des traversiers
Québec